



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Infraestructura escolar e imagen institucional de las
instituciones educativas Ugel 10 Chancay - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Bach. Marlene Flores Vásquez

ASESORA:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2017

Dra. Soledad Cárdenas Sánchez
Presidente

Mg. Ricardo Arturo Pauta Guevara
Secretaria

Mg. Wilfredo Zavallos Delgado
Vocal

Dedicatoria

A mi padre que está en el cielo, que cuida y guía mi camino.

A mi esposo y madre por ser el apoyo incondicional que me impulsa a seguir adelante todos los días para ser mejor.

A mi hijo, que es una bendición de Dios y lo más maravilloso que tengo, él es el motor que me impulsa a superarme cada día.

Marlene

Agradecimiento

A Dios por brindarme la dicha de ser madre y bendecir mi hogar.

A mis profesores por brindarme la oportunidad de seguir formándome como maestra y por compartir sus conocimientos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Marlene Flores Vásquez, estudiante del Programa de maestría, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40213267, con la tesis titulada: Infraestructura Escolar e Imagen Institucional de las Instituciones Educativas Estatales de la Ugel 10, del Distrito de Chancay, del año 2015.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, agosto del 2015.

.....
Marlene Flores Vásquez
DNI. N° 40213267

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: Infraestructura escolar e imagen institucional de las instituciones educativas estatales de la Ugel 10, del Distrito de Chancay, del año 2015.

El documento consta de siete capítulos:

Capítulo I: Introducción donde corresponde los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Marco Metodológico donde corresponde la identificación de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

Anexos

Esta investigación se presenta con el propósito de establecer la relación significativa entre las dos variables los conflictos planificación estratégica y gestión institucional.

Espero señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Pagina
Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Presentación.	vi
Índice.	vii
Índice de tablas.	ix
Índice de figuras.	x
Resumen.	xi
Abstract.	xii
 I. Introducción	
1.1 Problema.	48
1.2 Hipótesis.	49
1.3 Objetivos.	50
 II. Marco metodológico	
2.1. Variables	53
2.2. Operacionalización de las variables	53
2.3. Tipo de estudio	55
2.4. Diseño de estudio	55
2.5. Población y muestra	56
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
2.7. Métodos de análisis de datos	60
 III. Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	62
3.2. Comprobación de Hipótesis	66

IV. Discusiones	
4.1. Discusión	71
V. Conclusiones.	76
VI. Recomendaciones.	78
VII. Referencias bibliográficas.	80
 Anexos	
Anexo 1 Matriz de consistencia de la investigación.	85
Anexo 2 Instrumento N° 1	86
Instrumento N° 2	88
Base de datos	89
Anexo 3 Operacionalización de las variables	94
Anexo 4 Validación de los instrumentos	98

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable infraestructura escolar	54
Tabla 2	Operacionalización de la variable imagen institucional	54
Tabla 3	Población	56
Tabla 4	Muestra.	57
Tabla 5	Validación del instrumento por juicios de expertos	59
Tabla 6	Confiabilidad de los instrumentos	60
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de infraestructura escolar e imagen institucional	62
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de infraestructura escolar y prestigio institucional	63
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de infraestructura escolar y reconocimiento de la sociedad	64
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de infraestructura escolar y satisfacción del público	65
Tabla 11	Correlación entre las variables infraestructura escolar e imagen institucional	66
Tabla 12	Correlación entre las variables infraestructura escolar y el prestigio Institucional	67
Tabla 13	Correlación entre las variables infraestructura escolar y el reconocimiento de la sociedad	68
Tabla 14	Correlación entre las variables infraestructura escolar y la satisfacción del público	69

Lista de figuras

Figura 1	Distribución de porcentajes según infraestructura escolar e imagen institucional	62
Figura 2	Distribución de porcentajes según infraestructura escolar y prestigio institucional	63
Figura 3	Distribución de porcentajes según infraestructura escolar y reconocimiento de la sociedad	64
Figura 4	Distribución de porcentajes según infraestructura escolar y satisfacción del público	65

Resumen

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la Infraestructura escolar e imagen institucional de las instituciones educativas estatales de la Ugel 10, del Distrito de Chancay, del año 2015.

Metodológicamente, el estudio fue de tipo básico y de diseño no experimental correlacional. La población fue de 199 docentes y la muestra fue probabilista de 133 docentes de las instituciones educativas estatales de la Ugel 10, del Distrito de Chancay, 2015. Para la recolección de datos se utilizó la técnica; encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 27 ítems para la variable infraestructura y de 18 ítems para la variable imagen institucional. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la prueba de hipótesis con el programa estadístico SPSS 22.

Los resultados de la investigación permitió determinar que existe relación significativa entre la infraestructura escolar con la imagen institucional de las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10, año 2015.

Palabras claves: Infraestructura escolar, imagen institucional

Abstract

The aim of the research was to determine the relationship between school infrastructure and institutional image of the state educational institutions Ugel 10 District of Chancay, 2015.

Methodologically, the study was correlational basic type and non-experimental design. The population was 199 teachers and was probabilistic sample of 133 teachers in state educational institutions Ugel 10, the District of Chancay, 2015. The technique was used for data collection; survey whose instrument was the questionnaire type Likert scale of 27 items for variable infrastructure and 18 items for the institutional image variable. The descriptive statistical processing was performed using Excel program and hypothesis testing using SPSS 22 statistical program.

The results of the investigation established that there is significant relationship between school infrastructure with the corporate image of the educational institutions in the district of Chancay, Ugel No. 10, 2015.

Keywords: school infrastructure, institutional image

I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

La presente investigación **a nivel internacional** se sustenta en los trabajos de los principales investigadores como el trabajo realizado por: Gonzáles (2007), que en su tesis “Imagen institucional del ICAP: Perspectiva de la infraestructura física” del Instituto Centroamericano de Administración Pública de Costa Rica, cuyo objetivo fue: Analizar por medio de un estudio de preinversión el desarrollo de instalaciones propias para el Instituto Centroamericano de Administración Pública, que sean funcionales y que coadyuven a incrementar la proyección de imagen e impacto de la institución, para el logro de sus objetivos frente a los restos contemporáneos. A su vez concluye: la institución en la actualidad carece de instalaciones propias y las que arrienda, no cumplen con los requerimientos de espacios suficientes y confortables para el desarrollo de sus actividades en los campos de acción que realiza el ICAP. Esta situación ha hecho que la imagen institucional que proyecta el ICAP, presente una relación disímil entre su imagen física y la calidad del servicio que provee. Desde su traslado a los cantones de Curridabat y Montes de Oca, en Costa Rica, el ICAP, ha sufrido de costos de alquiler creciente, así como de problemas por la segregación física de las instalaciones, lo que incrementa los costos, por concepto de comunicaciones y transporte. Como respuesta a esta problemática y dado que la institución posee un terreno en el Cantón de Vázquez de Coronado, se desarrolló el proyecto para la construcción de los edificios del ICAP, que pretende eliminar las deficiencias en la infraestructura física que ocupa actualmente la institución, y conciliar de esa manera la proyección de la imagen física con la proyección de la imagen del servicio que oferta. La infraestructura física que se propuso en este documento, atiende a las necesidades actuales y futuras de la organización, dentro de un presupuesto, que le permita al Instituto desarrollar el proyecto sin afectar sensiblemente su posición de efectivo. El estudio de mercado da como resultado que por las características especiales del producto que oferta el ICAP, existe una probabilidad muy alta de que la institución se mantenga vigente y con una participación activa en el mercado del conocimiento, que es el segmento de mercado en que se desarrolla la organización, y que le permitiría hacer frente al compromiso financiero por concepto del financiamiento de sus instalaciones.

Para el desarrollo de la propuesta, además de las restricciones financieras de presupuesto, se tomaron en cuenta aspectos climatológicos, de luminosidad, ventilación, paisaje, respeto a la naturaleza, etc., así como las regulaciones legales y ambientales vigentes en Costa Rica y específicamente en la zona de Coronado en que se instalarían los edificios del ICAP. Dadas las restricciones de efectivo, que por aspectos presupuestarios tiene la institución, se analizaron tres posibles escenarios financieros para el desarrollo de la propuesta. Desde la perspectiva financiera, es factible desarrollar el proyecto en cualquier de sus escenarios, siendo el más positivo el escenario optimista. Dicho escenario es viable en un contexto de negociación político-institucional, en que por medio de un proceso de publicidad y convencimiento, se logre obtener un financiamiento parcial no reembolsable, ya sea de los países miembros del Instituto o de organismos de la cooperación que apoyan al ICAP. En sondeos iniciales con entidades bancarias de Costa Rica, se determinó que existe el interés y la disponibilidad de las mismas a financiar el proyecto, aspecto que lo haría viable. Con el desarrollo de las instalaciones propuestas en este documento, el ICAP, solucionaría sus problemas de espacio, confort, parqueos, unificación de sus sedes; así como la conciliación entre la imagen del producto que ofrece el ICAP y la imagen física de las instalaciones que ocupa. Se considera que en el entorno actual en que la competencia es cada vez más importante, el ICAP debe realizar un esfuerzo institucional, que le permita materializar la propuesta y que lo potencialice a los requerimientos cada vez más exigentes del entorno en que se desenvuelve.

Asimismo Navarro (2000), en su tesis “Construcción de la imagen sobre la Universidad Nacional de Salta de los alumnos de ciencias de la educación de la facultad de humanidades, 2000”, de la Universidad Nacional de Salta, Argentina, formuló como objetivo conocer la imagen que sobre la Universidad Nacional de Salta tienen los alumnos de la carrera de ciencias de la educación que ingresan y que permanecen en sus aulas hasta egresar. El tipo de diseño es encuesta pre-diseño. Se consideró a la muestra como un subgrupo de la población. Las unidades de observación fueron los ingresantes. En su conclusión manifiesta: Por otro lado también se procura realizar estas interpretaciones a la luz de lo

expresado en el marco teórico. En tal sentido, es necesario recordar, que la intención principal de esta investigación era indagar las ideas imágenes de los alumnos sobre la universidad, sobre la carrera, sobre la docencia y sobre ellos mismos y relacionar o contrastar esa atribución de significados con la percepción expresada a través de las opiniones de los docentes y miembros de gestión. De manera tal de aproximarse cada vez más a la construcción de la imagen de los alumnos de ciencias de la educación, mediada por las prácticas de los estudiantes y por una serie de factores en interacción. Se consideró, en ese marco, a la percepción, como la forma por la cual se interpretaba la realidad, a través de las subjetividades, de condicionantes personales o sociales, de formas de mirar algo de una manera y no de otra, hasta conformar el complejo mundo de significaciones que hacen atribuirle significados específicos y particulares a los hechos y situaciones y que permiten mirar al mundo tal como estamos condicionados socialmente a verlo. Es así que en el imaginario del grupo estudiado hay factores que condicionan favorable y negativamente la construcción de su imagen, desde la perspectiva de la universidad, de la carrera, de la docencia y de los propios alumnos.

Así también, Duarte, Gargiulio y Moreno (2011), realizaron un trabajo de investigación sobre la: *Infraestructura escolar y aprendizajes en la educación básica latinoamericana: Un análisis a partir del SERCE*”, cuyo objetivo fue explorar a fondo la información sobre infraestructura escolar contenida en la base de datos del SERCE con el objetivo de: (i) tener una visión del estado de la infraestructura de las escuelas de educación básica de la región; y (ii) aprovechar la información sobre resultados de la pruebas del SERCE para analizar las conexiones entre condiciones de infraestructura escolar con los resultados académicos de los alumnos en las áreas de matemáticas y lenguaje en la educación básica latinoamericana y llegaron a las siguientes conclusiones: Los resultados del análisis indican que las condiciones de infraestructura educativa y el acceso a los servicios básicos (electricidad, agua, alcantarillado y teléfono) de las escuelas de la región son altamente deficientes; existe gran disparidad entre países y entre escuelas privadas urbanas, públicas urbanas y públicas rurales; y hay grandes brechas en la infraestructura de escuelas que atienden a los niños

de familias de altos y bajos ingresos. El análisis de las relaciones entre infraestructura escolar y resultados académicos en las pruebas de SERCE indica que los factores que están más alta y significativa asociados con los aprendizajes son: la presencia de espacios de apoyo a la docencia (bibliotecas, laboratorios de ciencias y salas de computo); la conexión a servicios públicos de electricidad y telefonía; y la existencia de agua potable, desagüe y baños en número adecuado. Lo anterior indicaría que los países de la región deberán fortalecer las inversiones orientadas a mejorar la infraestructura escolar para cerrar las grandes brechas existentes que afectan negativamente a las zonas rurales, a las escuelas del sector público y a las escuelas que atienden a los estudiantes provenientes de familias más pobres. Igualmente, las políticas públicas deberían priorizar las áreas de infraestructura que tienen mayor relación con los aprendizajes.

Antecedentes nacionales

Se considera importante también presentar los antecedentes nacionales como el de Acevedo y Méndez (2013), en su tesis “La gestión administrativa y la imagen institucional de las instituciones educativas del nivel primaria de la Red 6, Ugel 05 San Juan de Lurigancho, 2013”, de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, siendo su objetivo conocer la relación entre “La gestión administrativa y la imagen institucional de las instituciones educativas del nivel primaria”. El tipo de diseño fue descriptivo correlacional no experimental transeccional o transversal, siendo su muestra el total de la población, 7 directores, 4 subdirectores y 147 docentes de educación primaria. En sus conclusiones manifiestan: Primera: No existe significativamente entre la gestión administrativa y la imagen institucional, Segunda: La gestión de recursos humanos de la gestión administrativa no se relacionan con la imagen institucional, Tercera: La gestión de recursos materiales de la gestión administrativa no se relaciona con la imagen institucional, Cuarta: La gestión de recursos financieros de la gestión administrativa no se relaciona con la imagen institucional.

Ríos (2011), en su tesis “Relación entre la imagen institucional y el liderazgo directoral de las instituciones educativas de San Francisco de Borja de la Ugel 07 de Lima Metropolitana” de la Escuela de Post grado de Universidad Nacional Federico Villarreal, concluye: que los diferentes factores de la imagen institucional se correlacionan significativamente, en tanto alcanzan los valores necesarios considerados en las tablas estadísticas respectivas, con las diferentes áreas de liderazgo de directores, logrando una educación de calidad.

Así también se cuenta con el trabajo de Chinchayhuara y Dongo (2013), que en su tesis: “La gestión institucional y su relación con su imagen institucional en las instituciones educativas de la Red N° 05 del Distrito de Chorrillos, Ugel 07, 2012”, de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, formuló como objetivo determinar en qué medida La gestión institucional se relaciona con la imagen institucional según percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red N° 05, del distrito de Chorillos Ugel 7. El tipo de investigación fue básica, no experimental transaccional, siendo su muestra 169 docentes y directores de 6 colegios de la red educativa N° 5. En sus conclusiones se refieren que la gestión institucional, la planificación estratégica, la cultura organizacional, y el liderazgo de la gestión, que han sido analizadas y sustentadas si se relacionan significativamente con la imagen institucional.

Asimismo Rodríguez (2011), en su tesis “Disponibilidad de infraestructura educativa en la Escuela Superior de Guerra del Ejercito y el rendimiento académico de sus oficiales alumnos”, de la Escuela de Post grado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, siendo su objetivo determinar la relación que existe entre la disponibilidad y calidad de la infraestructura educativa con el rendimiento académico de los oficiales alumnos de la Escuela Superior de Guerra del Ejercito. El tipo de investigación fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, siendo su muestra 152 oficiales alumnos. La investigación concluye: La calidad de la infraestructura educativa debe orientarse hacia el mejoramiento del proceso educativo, tanto en aspectos de enseñanza-aprendizaje como en aspectos de formación personal. En la Escuela Superior de Guerra del Ejercito (ESGE) se puede comprobar la notoria deficiencia y/o carencia, tanto en

la disponibilidad como en el estado de conservación, de la infraestructura educativa. Son insuficientes los ambientes físicos, particularmente las aulas y biblioteca; las oficinas administrativas y el auditorio presentan signos de deterioro por su antigüedad y, el equipamiento y mobiliario se encuentra, generalmente, es muy antiguo y requiere ser reemplazado. Especialmente es notoria la carencia de tecnologías de la información, particularmente por la ausencia de Centro Táctico Virtual y sala de cómputo, dificultad para el acceso a internet por parte de los Oficiales Alumnos y la casi nula sistematización de la información, entre otras herramientas que nos proporciona la informática y que la ESGE no las instaura como parte de su infraestructura educativa, entorpeciendo el aprendizaje y rendimiento académico de los Oficiales Alumnos. La disponibilidad de una adecuada y óptima infraestructura educativa, con ambientes físicos, equipamiento y mobiliario apropiados, apoyan el proceso de enseñanza-aprendizaje, cuyos efectos crecen o decrecen según aumentan o disminuyen dichas características, respectivamente, buscándose finalmente elevar la calidad educativa.

López (2012), en su tesis “La infraestructura institucional y la calidad educativa en las instituciones educativas de la Ugel N° 7 - 2012”, de la Escuela de Post grado Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo: establecer la relación existente entre la infraestructura institucional y la calidad educativa. El tipo de estudio es no experimental transeccional descriptivo correlacional, siendo la muestra 4 nidos particulares cada una con una población de 60 personas, llega a las siguientes conclusiones: primera: en las instituciones educativas de educación inicial de la Ugel N° 7 de Lima Metropolitana, de acuerdo a la apreciación de las profesoras, se ha hallado una alta correlación entre la arquitectura escolar de la infraestructura institucional y la calidad educativa, segunda: existen suficientes evidencias que demuestran una relación significativa entre la apreciación de las instalaciones educativas de los centros por parte de las profesoras y la calidad educativa, tercera: de igual manera se concluye que entre el ambiente escolar de la infraestructura institucional y la calidad educativa existe una relación significativa, cuarta: Los resultados permiten concluir que de acuerdo a los datos empíricos y la información teórica así como los resultados en diversos estudios similares que existe una correlación significativa entre la infraestructura

institucional y la calidad educativa, es decir que a un mayor nivel de apreciación de la infraestructura institucional corresponde un mayor nivel de calidad educativa.

Así también el trabajo de Quispe (2014), que en su tesis de doctorado titulado: "Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Juan Velasco Alvarado" año 2013", estudio el clima laboral y percepción de la imagen institucional en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Juan Velasco Alvarado" año 2013. Cuyo objetivo general fue determinar de qué manera el clima laboral impacta en la percepción de la imagen institucional de la institución educativa. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson = 0.809 se evidenció que el clima laboral impacta significativamente en la percepción de la imagen institucional. Asimismo, los valores de correlación entre la variable clima laboral y las dimensiones de la variable percepción de la imagen institucional (gestión, nivel académico y servicios) han sido 0.801, 0.790 y 0.821 respectivamente; en todos los casos las correlaciones fueron significativas; con lo que se logra comprobar afirmativamente la hipótesis general y cada una de las hipótesis específicas. Como resultado encontró que los estudiantes, profesores y personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Juan Velasco Alvarado encuestados por aleatorio simple, están disconformes con el clima laboral de la institución con el porcentaje alto de desaprobación. Del mismo modo, la percepción de los estudiantes, profesores y personal administrativo sobre la imagen institucional de la institución es de alta desaprobación.

Finalmente el trabajo de investigación de: Flores y Silva (2014), quienes en su tesis titulada: "Competencias de los directores y la imagen institucional desde la perspectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel primaria del distrito del Rímac, 2013, de la Escuela de Post grado Universidad Cesar Vallejo, determinaron la relación que existe entre las competencias de los directores y la imagen institucional". El tipo de diseño es no experimental de corte correlacional transversal diagrama, siendo la muestra de 159 docentes nombrados, llegaron a las siguientes conclusiones: Primera: Con los datos de la

tabla 24 se determina que las competencias de los directores están relacionadas directamente con la imagen institucional. Según la correlación de Spearman = 0,889 representa ésta una correlación positiva considerable entre las variables, siendo altamente significativa, lo que significa que existe una considerable dependencia entre ambas variables, probándose de esta manera la hipótesis general que afirma que existe una relación directa y significativa entre las competencias de los directivos y la imagen institucional, desde la perspectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel primaria del distrito del Rímac, 2013, Cuarta: Con los datos de la tabla 27 se determina que las competencias de los directores están relacionadas directamente con la comunicación organizacional. Según la correlación Spearman = 0,844 representa una relación positiva considerable entre las variables y siendo altamente significativa, de esta manera se prueba la hipótesis específica que afirma que existe una relación directa y significativa entre las competencias de los directores y la comunicación organizacional, desde la perspectiva de los docentes en la instituciones educativas del nivel primaria del distrito del Rímac, 2013, Quinta: Con los datos de la tabla 28 se determina que las competencias de los directores están relacionadas directamente con la identidad institucional. Según la correlación de Spearman = 0,812 representa una relación positiva considerable entre las variables y siendo altamente significativa, probándose de esta manera la hipótesis específica que afirma que existe una relación directa y significativa entre las competencias de los directores y la identidad Institucional, desde la perspectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del distrito del Rímac, 2013.

Fundamentación científica

Variable: Infraestructura educativa

La presente investigación tiene sus bases en el desarrollo de las teorías sobre la variable: infraestructura educativa que se define como aquellos servicios y espacios que permiten el desarrollo de las tareas educativas (García, 2007). Los servicios educativos se pueden prestar bajo condiciones de ausencia,

insuficiencia o inadecuación de la infraestructura, no obstante debe ser deseable que el entorno donde se encuentran los estudiantes, independientemente de la escuela a la que asistan, tenga características que permitan garantizar su bienestar y facilitar la realización de los procesos de aprendizaje y enseñanza. Mientras que el espacio requiere ser diseñado, construido y equipado de acuerdo con las características específicas del servicio educativo.

Para el Ministerio de Educación (Minedu, 2009), la infraestructura educativa, es el soporte físico del servicio educativo y está constituido por edificaciones, instalaciones eléctricas, instalaciones sanitarias, mobiliario y equipamiento. Además tienen criterios normativos para la construcción y distribución de los espacios escolares, que buscan satisfacer requerimientos pedagógicos y aportar el mejoramiento de la calidad en la educación. Estos estándares enuncian las condiciones de infraestructura que deben cumplir progresivamente todas las instituciones educativas con la finalidad de alcanzar niveles óptimos de calidad en el proceso de enseñanza- aprendizaje, en tal sentido. Al respecto Van der Linden (2004), señala que el ambiente físico, conformado por la infraestructura, es en sí mismo una fuente rica de información para los estudiantes, porque “Influye en su aprendizaje y desarrollo integral” (Moore, 2003, p.63).

Según el “Compendio de normas técnicas de infraestructura” se debe respetar los parámetros y requerimientos a tomar en cuenta para el diseño de infraestructura educativa considerando aspectos generales de diseño, confort y seguridad para los niveles de inicial, primaria y secundaria, estos parámetros son los siguientes:

Aspectos generales sobre los niveles de atención en la educación básica.

Normatividad en infraestructura educativa para los distintos Niveles.

Requerimientos de áreas para terrenos para infraestructura educativa, para los niveles inicial, primaria y secundaria.

Normatividad de mobiliario educativo, considerando niveles de atención, requerimiento de mobiliario y costos referenciales.

Vexler (2013), analista educativo declaró que la infraestructura educativa debe ser entendida como el conjunto de espacios que requieren ser diseñados, construidos y equipados de acuerdo con las características específicas del servicio educativo. Y es que debe haber distintos tipos de establecimientos escolares para educación inicial, primaria, secundaria, básica alternativa o técnico-productiva, teniendo en cuenta sus objetivos educacionales.

Asimismo, preciso que infraestructura no solo tiene que ver con la cantidad de las áreas construidas y el aula como unidad fundamental, sino que también debe responder a criterios básicos como: el mobiliario y equipamiento, los pasadizos y patios, las zonas de esparcimiento y deportes, las instalaciones sanitarias, las facilidades arquitectónicas y de transporte, las condiciones naturales y climáticas, la seguridad física, los contextos geográficos y culturales, los costos financieros, la gestión y, desde luego, con los conceptos pedagógicos y curriculares además del proyecto educativo específico.

En tal sentido, si la infraestructura de la institución educativa no responde favorablemente a estos criterios básicos, entonces se puede afirmar que no contribuye a que sus estudiantes tengan mejores espacios educativos para lograr aprendizajes significativos y una consistente formación integral, en un contexto de calidad y equidad educativa.

Beltrán y Seinfeld (2006), manifestaron que la literatura internacional sobre infraestructura y calidad educativa, indica que los espacios escolares inciden en la motivación de los docentes, y el comportamiento y aprendizaje de los alumnos. Así también estudios regionales han encontrado que las condiciones físicas de las escuelas tienen un impacto importante en el desempeño de los estudiantes y en su aprendizaje. Otras investigaciones han descubierto que el hacinamiento y la falta de acceso a espacios recreativos aumentan la estratificación y la inequidad en las escuelas, y genera conflictos entre estudiantes y entre estudiantes y docentes, pues las instituciones educativas, además de ser el lugar donde niños y jóvenes aprenden, también son el sitio donde pasan más tiempo después de su

hogar. Por ello, una parte importante a considerar para el desarrollo de la educación es la infraestructura con la que operan los centros educativos.

Infraestructura escolar de educación básica en América Latina

El Serce evaluó el desempeño alcanzado por estudiantes latinoamericanos de educación básica (tercer y sexto grado) en las áreas de lenguaje, matemática y ciencias. El Serce aplicó pruebas y recolectó información en el 2006, a una muestra representativa de estudiantes en 16 países latinoamericanos. A través de este estudio se cuenta con información de casi 200 mil estudiantes, y más de 2,500 escuelas de tercer grado y 2,300 de sexto grado que son representativas de los estudiantes en estos 16 países. Para evaluar los desempeños de los estudiantes, el Serce utiliza pruebas referidas a contenidos comunes en los currículos oficiales de los países de la región y al enfoque de habilidades para la vida promovido por Unesco. El conjunto de datos utilizados para este estudio combina la base de los resultados de los estudiantes en las pruebas, con bases adicionales que incluyen preguntas a los estudiantes y sus familias sobre sus características socioeconómicas y a los directores y docentes de las escuelas sobre las características de las escuelas.

Características de la infraestructura escolar en la educación básica en Latinoamérica

Las principales características de la infraestructura escolar en la educación básica en latinoamericana, así como las diferencias existentes según el tipo de escuela (público y privado), ubicación geográfica (urbano y rural) y según grupos socioeconómicos. Para el conjunto de países se analizó la disponibilidad de espacios educativos como aulas, laboratorios de ciencias y computación, biblioteca, sala de artes y de música, cancha de deportes y gimnasio; también se relevaron las facilidades para administración, sala de maestros y servicios pedagógicos, así como también el acceso a los servicios de luz eléctrica, teléfono, agua potable, sanitarios y desagües.

El análisis de los datos de las escuelas participantes en el Serce indica, que la infraestructura educativa y el acceso a los servicios básicos de electricidad, agua, alcantarillado y teléfono es deficiente en la región; existe gran disparidad entre las instalaciones y servicios de las escuelas privadas urbanas, públicas urbanas y públicas rurales; y existe grandes brechas en la infraestructura de escuelas que atienden a los niños de familias de altos y bajos ingresos socioeconómicos.

Duarte, Gargiulo y Moreno (2011) señalaron que:

Según los resultados académicos en las pruebas de Serce se observa que los factores que están más alta y significativamente asociados con los aprendizajes son la presencia de espacios de apoyo a la docencia (bibliotecas, laboratorios de ciencias y salas de cómputo), la conexión a servicios públicos de electricidad y telefonía y la existencia de agua potable, desagüe y baños en número adecuado. En las escuelas urbanas, además de los anteriores, la presencia de áreas de uso múltiple (gimnasio y/o auditorio) y de espacios para enfermería o servicios psicopedagógicos están asociados con mejores aprendizajes de los estudiantes. (p.5)

Según los autores los países de la región deberán fortalecer las inversiones orientadas a mejorar la infraestructura escolar para cerrar las grandes brechas existentes que afectan negativamente a las zonas rurales, a las escuelas del sector público y a las escuelas que atienden a los estudiantes provenientes de familias con menores recursos socioeconómicos.

En tal sentido las inversiones en infraestructura escolar deberían priorizar las intervenciones orientadas a mejorar los factores que están directamente asociados con los aprendizajes, es decir, la construcción de bibliotecas, laboratorios de ciencias, salas de cómputo, o espacios de uso múltiple. Igualmente, las inversiones deberán buscar resolver los grandes déficits existentes en las escuelas de la región, especialmente las ubicadas en las zonas rurales, relacionadas con la falta de agua potable y desagües y baños insuficientes, así como la conexión a los servicios de energía eléctrica y teléfono.

Dimensiones de la variable: Infraestructura escolar

Dimensión: Espacios físicos

Las instituciones educativas han dejado de ser un local físico para ser un instrumento de convivencia, de educación social y de perfeccionamiento. Los estudiantes pasan a ser sujeto activo en su aprendizaje, el espacio escolar deberá responder a esta nueva concepción. Actualmente los espacios de las instituciones se han especializado en instructivos, formativos, de gestión o circulación y, a veces, un mismo espacio tiene funciones diferentes.

El proceso de enseñanza-aprendizaje es más efectivo en un ambiente adecuado y cómodo para los estudiantes, un ambiente deplorable contribuye a la incomodidad del estudiante llevándolo incluso a la deserción de sus estudios.

Hay que considerar al elemento de la educación que es el ser humano, debiéndose darle el trato adecuado a su condición, por tanto el diseño de la infraestructura educativa y los ambientes educativos que la conforman, deben ser concebidos y diseñados en consideración de los aspectos fisiológicos, psíquicos, biológicos y espirituales de quienes los utilizaran, docentes y estudiantes, que pasaran una parte significativas de sus vidas desarrollando actividades educativas (Minedu, 2011).

La Ley de Educación N° 28044 en términos generales determina los criterios de programación y diseño de los locales para los niveles de Educación Básica Regular. En este sentido cualquiera que sea el tipo de establecimiento educativo, deberá tener en cuenta las exigencias y enfoques que surgen de la Ley de Educación en la concepción y diseño de los diferentes recintos educativos. Estos criterios de diseño se complementan con las guías de mobiliario para lograr una visión integral del diseño arquitectónico del establecimiento presentado con su amoblamiento.

Así mismo, contempla la incorporación de las nuevas formas de ocupar los espacios requiere de un alto grado de compromiso del docente, unido a un trabajo

que implique una gestión pedagógica diferente y cuyo énfasis deberá estar centrado en el trabajo en equipo (directivos, docentes y alumnos) y que facilite el establecimiento de redes comunitarias.

Dentro del espíritu de la Ley, las aulas deben ser concebidas en su diseño con rincones tranquilos para lectura, para elementos de experimentación, de trabajos de expresión artística y manualidades, facilitando así la interacción entre los estudiantes y los profesores, y siempre en contacto con áreas exteriores educativas. Deberán incluir áreas de guardado de materiales didácticos fácilmente asequibles los niños. Los espacios exteriores deben estar diseñados de manera tal que consideren las características del entorno y las particularidades propias de la geografía, topografía y clima local.

Los espacios exteriores deben constituirse en un lugar más de aprendizaje estrechamente vinculados con los espacios interiores. El espacio exterior es un recurso importante para el aprendizaje, ya que por una parte facilita la sensibilización para el cuidado, conservación y preservación del mismo, y por otro lado, favorece a un mejor desarrollo cognitivo (observación, clasificación, comparación, seriación, y el desarrollo senso-perceptivo), por lo que debieran permitir la creación de pequeños huertos, cuidado de animales, espacios recreativos, espacios de encuentro social, de trabajo individual, de juego, etc.

El diseño del espacio exterior facilita la aprehensión del espacio por los estudiantes. El espacio exterior debe ser diseñado a fin de que se constituya en un agente de motivación hacia el aprendizaje. Debido a la velocidad de los cambios y de los avances tecnológicos en el campo de la información y comunicación, los establecimientos educacionales no pueden quedarse ajenos a su incorporación en el proceso educativo: a través de la utilización de vídeo, software educativo, computadoras, CD ROM's, etc. por los alumnos en trabajo individual o en pequeños grupos, así como de los docentes y de la comunidad empleando los recursos y el potencial del proyecto Huascarán.

La actual concepción de la biblioteca debe sustituirse por una nueva visión a la que se llamará mediateca. Esta debe ser concebida como el núcleo central o "corazón" del establecimiento, la cual debe permitir un trabajo multidisciplinario y la confluencia de alumnos de diferentes niveles y asignaturas a un mismo tiempo.

En cuanto al laboratorio de informática o sala de cómputo será ocupado transversalmente en los diferentes sub sectores de aprendizaje y además en la realización de talleres en que el alumno aprenderá la utilización de este elemento a nivel usuario, realizando sus trabajos individuales o de grupo de investigación en la mediateca. Estos criterios implican también que todos los espacios y recintos que componen el establecimiento adquieran una función educativa además de la propia para la que "tradicionalmente" se han venido concibiendo (Minedu, 2006).

Dimensión: Mantenimiento y conservación

Es definida como el proceso permanente dirigido a asegurar que la infraestructura educativa se encuentre siempre en buen estado, previendo que el bien no deje de operar y corrigiendo lo dañado. Debe realizarse en forma periódica y de acuerdo a una programación anticipada. (Minedu, 2011). Por otro lado se entiende como mantenimiento de los locales escolares y el mobiliario correspondiente, resultan fundamentales porque contribuyen al desarrollo cognoscitivo de los estudiantes, brindando ciertas condiciones de habitabilidad que ayuden a mejorar el desempeño escolar de alumnos y docentes, preservando la infraestructura educativa.

El Ministerio de Educación, por intermedio del programa de mantenimiento de locales escolares, otorga recursos económicos a las instituciones educativas seleccionadas de acuerdo a criterios establecidos para que se realicen actividades de prevención, a fin de evitar y neutralizar daños y deterioros en la infraestructura física del local escolar y del mobiliario. Asimismo, el programa permite ejecutar acciones de mantenimiento en forma inmediata, interviniendo la infraestructura que puede poner en riesgo a la población escolar (Minedu, 2011).

El programa de mantenimiento de locales escolares contempla el mantenimiento de:

Pintura en aulas: Contempla el pintado interior y exterior del local escolar, comprendiendo las tareas previas a esta acción, el lijado, aplicación de base, sellado de huecos y el pintado de muros. Se recomienda para los zócalos pintura esmalte hasta 1.20 m. de altura, el resto en interiores y exteriores aplicar pintura lavable tipo látex, según corresponda.

Reparación de Muros: Este rubro comprende las acciones de resane y tarrajeo de muros, en el cual se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Si en un muro existen grietas o desprendimientos de material luego de ser resanado y a su vez ha sido afectado por la humedad o salitre, es conveniente el uso de impermeabilizante.

Antes de pintar un muro, hay que retirar la pintura antigua y luego resanar huecos y fisuras. El trabajo debe ser efectuado por personal calificado, con insumos de primera calidad y las medidas de seguridad y limpieza necesarias.

Reparación de puertas: En dicho rubro se contempla el mantenimiento y/o reposición de puertas de madera y de metal, (marcos de puertas, cambio de bisagras, cerraduras, vidrios, accesorios de fijación, etc.); así como el pintado de las mismas.

Reparación de Ventanas: En dicho rubro se contemplará el mantenimiento de ventanas de madera o metal (cambio de bisagras), así como también pintura y reposición de vidrios de las mismas. En el cual se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Cambiar vidrios, accesorios y piezas necesarias en puertas y ventanas para recuperar su funcionalidad y mantener las aulas seguras.

El mantenimiento de la carpintería metálica y de madera, previene la oxidación y deterioro de las superficies.

Reparación de mobiliario escolar: Comprende los trabajos que deben ejecutarse para recuperar la funcionalidad del mobiliario escolar existente, realizando actividades de reemplazo de piezas de madera y/o metal según corresponda, como también los trabajos de acabado consistente en: masillado, cepillado, lijado o sellado de las imperfecciones y pintado con pintura esmalte o barniz.

El manual de conservación y mantenimiento de la infraestructura de las instituciones educativas estipula “Las acciones y responsabilidades del director y demás integrantes de la comunidad educativa en la adecuada conservación y mantenimiento de los ambientes, mobiliarios, equipos, talleres y otros para el bienestar de los estudiantes y el desarrollo de las actividades educativas en un ambiente saludable” (Minedu, 2010, p.3).

Responsabilidades del director:

Promover acciones de sensibilización y capacitación interna para los docentes, estudiantes y padres de familia sobre el uso, conservación y mantenimiento de la infraestructura, otorgar estímulos a las unidades orgánicas y personas que contribuyan significativamente a la conservación y mantenimiento de la infraestructura y sancionar, de acuerdo al reglamento interno, a los responsables del deterioro del local escolar y/o de la pérdida de equipos, materiales y herramientas, informando a la comunidad educativa sobre el particular.

Del subdirector académico de formación general

Velar y apoyar la conservación y mantenimiento de los ambientes, equipos, mobiliario y material educativo. Y desarrollar acciones de sensibilización a la comunidad educativa, para la conservación y mantenimiento de la infraestructura.

Del subdirector académico administrativo

Conducir el proceso de conservación y mantenimiento de la infraestructura, supervisar la operatividad, el uso y el estado de conservación, limpieza y cuidado de los ambientes, equipos, mobiliario, libros y enseres, áreas libres, campos deportivos y áreas verdes, dando las pautas e indicaciones pertinentes al personal docente y administrativo y mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles de la institución educativa.

Del personal administrativo

Cautelar la conservación y mantenimiento de los bienes de la institución e informar al sub director administrativo, de manera inmediata bajo responsabilidad, en cuanto ubiquen una irregularidad o deterioro del local, mobiliario, equipo, instrumento (s), texto (s) y demás enseres de la institución.

Del docente

Apoyar en las acciones de conservación y mantenimiento de la infraestructura educativa y orientar a los alumnos en la conservación y el uso adecuado de los ambientes, mobiliario

Dimensión: Instalaciones escolares

Se refiere al tipo y condiciones básicas de instalaciones, equipos y configuraciones con los cuales es necesario dotar a los espacios y ambientes escolares para garantizar unas condiciones de funcionamiento adecuadas para las actividades para las que están destinados. Se incluyen instalaciones de iluminación artificial, energía eléctrica, instalaciones hidrosanitarias.

El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares (Minedu, 2010) contempla la reparación y mantenimiento de las instalaciones:

Reparación de instalaciones sanitarias: Comprende el cambio y reparación de aparatos sanitarios y accesorios (inodoro, urinarios, lavatorios, tubo de abasto,

trampa “P”, llaves de paso, flotador, uniones, válvulas, etc.), eliminación de fugas de agua. Reparación y/o desatoro de la red de desagüe dentro del local escolar, es decir, sin comprometer las redes exteriores.

Reparación de instalaciones eléctricas: Comprende el cambio de cables, protección de cables expuestos a la intemperie con tubería de PVC, sustitución o reemplazo de lámparas de iluminación incandescente o similar, focos ahorradores o fluorescentes, cambio de interruptores, tomacorrientes, tableros y llaves térmicas, etc.

Los circuitos en instalaciones eléctricas se dispondrán de la siguiente manera:

Circuito de iluminación en pabellones: Se retiraran todas las instalaciones eléctricas existentes que utilizan cable bipolar flexible (tipo mellizo) y se sustituirán por conductores tipo TW de 2.5 mm² o su equivalente AWG # 14, protegiéndolos con una canaleta rectangular PVC de 24 x 8 mm o tubería de PVC SAP de 20mm (equivalente a 3/4” de diámetro). Este circuito deberá ser controlado mediante una llave térmica de 15 amperios ubicados en el tablero de distribución.

Circuito de tomacorrientes: Se retiraran todas las instalaciones eléctricas existentes que utilizan cable bipolar flexible (tipo mellizo) y se sustituirá por conductores tipo TW de 4.0 mm² o su equivalente AWG # 12, protegiéndolos con una canaleta rectangular PVC de 24 x 8 mm o tubería de PVC SAP de 20mm (equivalente a 3/4” de diámetro). Este circuito deberá ser controlado mediante una llave térmica de 20 amperios ubicados en el tablero de distribución.

Tablero General: El tablero general está conectado al medidor que se encuentra fuera del local escolar. Este controla a los demás tableros de distribución que se encuentren en los pabellones y talleres de ser el caso. La llave térmica del tablero general obedece a un diseño de cargas, según la cantidad de tableros de distribución en pabellones, talleres, centros de innovación, área administrativa, etc.

Tablero de distribución: Cada pabellón, taller, laboratorio, aula de innovación, etc. Deberá tener un tablero de distribución, dicho tablero controlará el flujo eléctrico que se distribuye desde el tablero general. Este tablero de distribución deberá tener una llave térmica principal de 30 amperios y controlará en paralelo a la llave térmica para la iluminación de 15 amperios y la llave térmica para tomacorrientes de 20 amperios.

Variable: Imagen institucional

Imagen institucional se define como la percepción compartida que provoca una respuesta colectiva y unificada, pues la imagen produce un juicio de valor en quien la concibe, por lo que su opinión se convierte en la realidad. En tal sentido la imagen institucional está basada en el comportamiento de la organización y en forma en que ésta actúa (Díaz, 2007).

Según Minte (1983), la imagen de una institución es la:

Impresión total que la gente tiene de una empresa. Es el resultado neto de todas las experiencias, impresiones, sentimientos y conocimientos en torno a una empresa de aquéllos (sic) que en alguna oportunidad tuvieron contacto con el ámbito de ella. Es la personalidad proyectada por la empresa de acuerdo a cómo es percibida por los diversos grupos o personas ligados a ella. (p.14)

En términos generales la imagen es básicamente la percepción que el colectivo tiene de una empresa, o una representación mental que los clientes crean a partir de sus expectativas previas y de la experiencia con la empresa.

Para Chaves (2005), la imagen institucional es el registro público, lectura pública o interpretación que la sociedad o cada uno de sus grupos sectores o colectivos— hace de los atributos identificatorios de una institución y que se construye de modo intencional o espontáneo

De acuerdo con lo anterior se infiere que para que se dé el fenómeno de la imagen institucional debe haber una serie de atributos que identifiquen a la

institución y un grupo de la sociedad o público que perciba dichos atributos, que luego hace una interpretación y forma en su mente una representación de la institución percibida.

Al respecto, Giraldo (2005), señaló que es un conjunto de representaciones mentales que surgen en la memoria del público, ante el recuerdo y la evocación de una empresa, entidad o institución. Aspecto que al interior de las organizaciones, favorece la productividad y externamente genera aceptación, confianza, credibilidad y fidelidad hacia sus productos y/o servicios.

Para Moreno (2011), el objetivo de la imagen institucional consiste en generar una serie de conocimientos, ideas, pensamientos, creencias, promesas, expectativas y emociones con tan “sólo mirar durante unos segundos el logotipo o nombre de la marca”, en otras palabras, la imagen debe sintetizar la conducta de la empresa. Su fortaleza consiste en que realiza su trabajo en la mente de las personas, bajo tal perspectiva, la marca se define por su propia evolución y las expectativas del consumidor o beneficiario.

En relación a la imagen institucional, Costa (2004), señaló:

Todas las percepciones y experiencias que son significativas para un individuo se registran en su cerebro, los cuales son posteriormente utilizados junto a sus valores como referencia para formar la imagen mental que determinará su reacción o comportamiento final, tanto para la decisión de compra como para su nivel de satisfacción luego de recibido el servicio. Por lo que, la imagen empresarial es la representación mental, en la memoria colectiva de un conjunto significativo de atributos configurando un estereotipo que es capaz de influir o determinar comportamiento. En todo caso, los clientes tendrán una imagen positiva de una organización cuando su producto y/o servicio cumple la promesa realizada, por el contrario, cuando una organización incumple la promesa, el cliente no se siente satisfecho, en consecuencia su imagen es negativa. (p. 4)

Es decir para el autor la imagen institucional es la percepción compartida del público, una vez que éste ha procesado información relativa a la organización; dicha información es obtenida a través de la atención a los clientes, la relación

entre empleados, la calidad de productos y servicios ofrecidos, la infraestructura, entre otros.

En definitiva; la imagen de una institución educativa se refleja a partir de la manifestación de sus actividades, como por ejemplo la calidad del servicio educativo que ofrece y su calificación por medio de atributos. El grado de conocimiento y percepción que las personas tienen sobre una institución y sus actividades, determinarán su realce en el mercado.

Importancia de la imagen institucional

La importancia de la imagen corporativa nace en los años 50 y 60 cuando muchas industrias comenzaron a perder independencia y autonomía por la regulaciones del Estado, exigencias ambientales, entre otras. La nueva era de la información y la competitividad exigía mucho más diversidad en los conocimientos que en las ciencias administrativas y la planificación de las actividades productivas. “Todos los elementos afluentes de choque, cambio, han trastocado los cimientos en los que sustentaba el pensamiento empresarial de finales del siglo XIX con sus cuatro pilares: el capital, la organización, la producción y la administración” (Linares, 2010 cita a Costa, 2004).

Para Scheinsohn (1993), la importancia que en los últimos años se le ha otorgado a las imágenes y batalla que está hoy día libre en el campo de información y los medios masivos en el área empresarial, donde las empresas hacen serios esfuerzos para llegar a su público, mediante una comunicación estratégica que le permite el envío de mensajes que proyecte una excelente imagen de ella, del servicio que presta o de sus productos que lo lleva a consecución de una posición favorable en la mente de dicho público, y por ende un alto posicionamiento del mercado general.

Por otro lado para Van Riel (1997), una imagen corporativa sólida es un incentivo para la venta de productos y servicios, ayuda a la empresa a contratar a los mejores empleados, es importante para los agentes financieros y para los

inversores, y genera confianza entre los públicos objetivos interno y externo. Una imagen corporativa firme proporciona autoridad para la empresa y forma la base para el éxito y continuidad.

En resumen ambos autores coinciden en que la importancia de una imagen corporativa positiva proporciona credibilidad y forja confianza logrando que sus públicos se identifiquen con la empresa, por lo que mantendrán un alto posicionamiento en el mercado.

En los 70, con la incorporación de la disciplina de la comunicación social se diversificó las áreas del conocimiento profesional en la especialidad empresarial, así el área de las relaciones públicas conocido hasta entonces, se abre entonces la creación de nuevos departamentos, gerencias, direcciones, entre otros. Hoy por hoy, la concepción de la imagen corporativa adquiere un nuevo valor significativo y estratégico dentro del mundo empresarial. Según (Costa, 2004), “La empresa es hoy una de las células de una red enorme en el mundo de los valores emergente”. Lo cual implica que la concepción de los antiguos cuatro principios del pensamiento empresarial pasan a funcionar a lo interno, tomando un valor mucho más importante como: la identidad, la cultura, la acción, la comunicación y la imagen.

Se tiene entonces que la imagen institucional negativa afecta a toda la comunidad educativa, por tanto, se debe mejorar o cambiar para beneficio de todos a través del compromiso y la participación de cada miembro. Una de las estrategias para detectar, analizar y combatir el problema crítico. Ya que, una imagen es el conjunto de creencias, ideas e impresiones que las personas perciben de un objeto, individuo o institución.

En el ámbito educativo según Días, Tabares y Valderrama (2012), el origen de la imagen se asienta en la identidad institucional como resultado de la organización educativa, producto a su vez de sus principios, metas, normas y valores. Una organización educativa crea su propia cultura a partir del concepto de pertenencia de todos sus miembros, de la relación y las motivaciones de los

mismos, del cumplimiento de las normas internas y sus objetivos y esencialmente de los valores éticos laborales, por ello, es importante desarrollar una identidad visual (escudo, bandera, logotipo, lema, carteles, uniformes, carpetas). Incluso se puede considerar los soportes financieros que “Mantienen en competencia” a la empresa, por medio de posibles “Benefactores”. Egresados, ONGs, fundaciones, presupuestos, asociación de padres y otros.

Por tanto, la imagen es el resultado de un proceso dinámico y cambiante que requiere de una medición periódica de sus transformaciones. Igualmente la imagen representa la identidad institucional y hace parte de la cultura organizacional, en este caso de una institución educativa como la nuestra; que en los últimos años ha sufrido un menoscabo considerable. Una institución educativa crea su propia cultura a partir del concepto de pertenencia de todos sus integrantes, de las relaciones o motivaciones de los mismos, del cumplimiento de las normas internas y sus objetivos y, en esencia, de los valores éticos y laborales. Incluso es importante fortalecer una identidad visual como los escudos, logotipos y lemas.

Factores de la imagen institucional

Según Salazar (2000), los factores de la imagen corporativa son:

Indirectas: Se refiere a la información que se recibe por vía de otra persona o medio de comunicación.

Apariencia: Captar las características externas de la persona.

Conducta Expresiva: El aspecto dinámico de expresión corporal, facial, gestos, movimientos y otros.

Conducta Orientada a Metas: Identificación de unidades de comportamiento orientada hacia el logro de ciertos objetivos (metas).

Contexto: Complejo de factores situacionales. En los cuales se hace la observación.

Orden de Presentación: Secuencia en la cual se perciben los distintos indicadores de rasgos. Los primeros pueden determinar totalmente la impresión (efecto de primaria) o, por el contrario su efecto se puede ver debilitado a medida que se añaden nuevos rasgos.

Variabilidad: Se requiere un mínimo de estabilidad en la conducta para poder efectuar el proceso de inferencia.

Rol del docente en la imagen institucional educativa

Es el/la docente o persona que trabaja dentro de la institución, los encargados de crear o mantener la imagen positiva de su institución educativa ya sea a nivel interno y externo, organizando para ello un equipo de trabajo a fin de ejecutar actividades que permitan esa condición:

A nivel interno

El objetivo principal debe ser que los miembros que forman parte de la institución educativa se identifiquen con la misma además de la gestión deben participar activamente en actividades que favorecen la integración y trabajo en equipo, es decir, Identificar y coordinar con miembros de la institución: docentes, estudiantes, administrativos egresados, padres de familia, etc.) que por sus características personales puedan apoyar los procesos de difusión interna y externa. Se debe planificar y desarrollar actividades y elementos comunicacionales (periódicos murales, boletines internos, comunicados) que permitan un mejor conocimiento de las actividades, avances y proyecciones de la institución (Programa de capacitación laboral, CAPLAB, 2008).

A nivel externo

En este nivel el objetivo principal debe ser que la institución educativa logre posicionarse de manera positiva entre las distintas entidades y personas que forman parte de su entorno, a fin de mejorar la sostenibilidad de la institución y convocar a nuevos adherentes a participar en la propuesta de desarrollo institucional para tal fin se debe considerar la elaborar de una base de datos de

los medios de comunicación (impresos, radiales, televisivos, etc.), especialmente de aquellos que están en la localidad, consignando el nombre del medio, contacto (periodista), jefe de informaciones o prensa, teléfono, dirección, e-mail.

Asimismo, se debe elaborar una base de datos distrital con información de empresas, municipalidad, gobernación, ONGs, policía y todas aquellas entidades que trabajan en el entorno a la institución y que podrían ser estratégicas para desarrollar actividades conjuntas. Mantener contacto permanente y amical con medios de comunicación locales y evidenciar ante los medios de comunicación y comunidad los avances, logros y/o productos innovadores desarrollados por la institución (CAPLAB, 2008).

De lo anterior se tiene que los docentes deben ser los gestores de la imagen de su institución ya que gestión no es más que el conjunto de acciones que asumen los gestores a fin de conseguir objetivos trazados.

Al respecto Costa (2012), textualmente manifiesta que:

La gestión de la imagen corporativa, corresponde al proceso dinámico y multifacético de crear una imagen de la empresa que influya sobre la competitividad y el éxito de la misma. La gestión de la imagen corporativa, depende de la decisión de iniciar o continuar una relación laboral, comercial y financiera. (p.98)

El autor concibe que la imagen que tiene el público respecto a la organización en cuanto entidad; es la imagen de sus productos, de sus actividades y de su conducta.

Teoría que sustenta la variable imagen institucional

El presente trabajo de investigación asume a la teoría de la expectativa de Víctor Vroom (1964), como base que sustenta la variable imagen institucional, ya que, esta teoría explica la satisfacción del consumidor, y está enmarcada en el campo específico del marketing de servicios. A pesar de ello, en esta investigación las expectativas toman relevancia debido a que se asume la definición de imagen

institucional como un proceso mental, el cual se ve influenciado por diferentes factores psicológicos. “Las expectativas, acepción traída al marketing desde el campo de la psicología social, contribuyen al análisis de la imagen institucional” (García, 2011, p. 37).

Según McCarthy y Perreault (2001), la expectativa es “Un resultado o evento que prevemos o que queremos que se realice” y que éstas son consecuencia de la combinación de actitudes y creencias. (p.162)

Es decir, las expectativas se basan entonces en las experiencias pasadas de los individuos, ya que de éstas provienen las creencias y actitudes. Las expectativas también provienen de un proceso de aprendizaje, ya que el aprendizaje es previo a la formación de actitudes y creencias.

En la misma línea Zeithaml y Bitner (2002), desde la perspectiva del marketing de servicio afirman que “Las expectativas del cliente son creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga su desempeño” (p. 62).

De acuerdo a los autores se deduce que mediante las expectativas el público logra emitir juicios acerca de las instituciones, por tanto, las creencias intervienen en la formación de las expectativas del individuo. Lo cual hace referencia a estándares de servicio, que implica experiencias previas que los usuarios han tenido con los servicios que sirven de punto de referencia para emitir un juicio. En base a ese juicio es que el usuario experimenta si sus expectativas se han alcanzado o no.

Zeithaml y Bitner (2002), establecen dos niveles de expectativas: servicio deseado y servicio adecuado. El servicio deseado es “El nivel de servicio que el cliente espera recibir”, lo que representa un nivel de expectativa alto. Para lograr satisfacer este nivel de expectativa, las organizaciones tienen que tener altos niveles de calidad (p. 63).

Si bien los clientes esperan lograr sus aspiraciones, están conscientes de que no siempre es posible lograrlo, por eso surge un nivel de expectativa más bajo que representa el umbral de servicio aceptable, al que se le denomina servicio adecuado, es decir, el nivel de servicio más bajo que el cliente puede aceptar.

En definitiva, las expectativas son relevantes para el estudio de la imagen institucional porque cuando el público va a emitir un juicio acerca de alguna organización, evalúan el desempeño de la misma con base en lo que desean y lo que consideran aceptable.

Dimensiones de la variable: imagen institucional

Dimensión: Prestigio institucional

El prestigio de una institución, es el resultado de su comportamiento y la estricta relación con su entorno, en esa relación se estructuran lazos de confianza y credibilidad del público hacia la institución, y consecuentemente el fortalecimiento de la imagen de la institución (Costa, 2009).

Al respecto, Costa (2009), textualmente dice que:

La imagen no busca manipular sujetos, sino proyectar socialmente una identidad institucional con valores y compromisos. No pretende impactar notificar o anunciar un producto concreto y perecedero, sino comunicar una manera particular de ser y de actuar en función de su entorno. No se limita a vender un producto, sino que persigue prolongar la visión institucional que la identifique. La consolidación de una identidad –marca, permite relacionar la estrategia de una organización con todos los públicos involucrados en su desarrollo y consolidación. La construcción de la marca... garantizará no solo una rentabilidad económica si no el prestigio y (...) que como entidad única y diferenciada le pertenece. (p.154)

Desde el punto de vista del autor la identidad institucional es el que consolida el prestigio de la institución, es decir, al mostrar una buena imagen institucional se interactúa con el público, y luego se posesiona de acuerdo al prestigio institucional ganado y a la calidad del servicio, que esta ofrece y que resalte para unir vínculos más cercanos y duraderos.

Así también, se debe tomar en cuenta el uso de estrategias para la comunicación de la imagen, cuyo objetivo fundamental es consolidar el reconocimiento social de la institución y de sus productos o servicios, que puedan transcribirse en una mayor convocatoria de estudiantes con talentos y mejores capacidades, en el caso de las instituciones educativas, que serán atraídos de forma natural por el prestigio de la institución.

Las relaciones interpersonales expresan una cultura, y la cultura según Costa (2004), “Se expresa directamente con actos y mensajes, coherentes los unos con los otros, y que se obedecen a decisiones estratégicas, siendo esta coherencia la que genera fidelidad” es decir; las relaciones como forma de comunicación se materializan en flujos de señales, signos, estímulos y mensajes que circulan constantemente por el interior de las organizaciones y se proyectan hacia fuera relacionando a las instituciones en el contexto (p.154).

En las instituciones educativas en general existen tres grupos de colaboradores bien remarcados, en quienes recaen la responsabilidad de construir la imagen y por lo tanto el prestigio institucional: el personal administrativo, el personal docente y los estudiantes. En cuanto a sus funciones, en el personal administrativo recae doble responsabilidad; de trabajar para la empresa y para los estudiantes, estableciendo con su gestión de servicio un nexo que involucra relaciones de satisfacción e imagen, los docentes por estar en contacto directo con el principal público objetivos de la institución y que, “por la labor pedagógica que desarrollan, tienen la privilegiada misión de proyectar imagen institucional en cada alumno” y finalmente los estudiantes, que son considerados para el marketing como clientes, se transforman en un público estratégico excepcional ya que son los que mejor plasman la imagen de una institución educativa, “Sedimentando con su acción y opinión la convicción en todos los que le rodean: familia, amigos, grupos de trabajo y otras relaciones colectivas” (Costa, 2009, p.155).

En definitiva, es principalmente el sentido de permanencia, en las instituciones educativas, es el que se debe fortalecer y promover en los trabajadores administrativos, profesores y estudiantes, verdaderos beneficiarios y difusores de la imagen de su casa de estudios.

Dimensión reconocimiento de la sociedad

El reconocimiento social es una acción que distingue a una institución entre los demás como entidad única y diferenciada.

En palabras de Costa (2004), el reconocimiento social de una institución es:

La reputación organizacional no difiere de cualquier clase de reputación. Proverbialmente se ha empleado el término para referirse a las personas, ya sea en el ámbito personal como laboral y constituye en estas, la valoración que reciben de la sociedad, como fruto de su trayectoria durante un largo período. (p.160)

De acuerdo al autor todas las instituciones están compuestas por personas que interactúan interna y externamente, convirtiéndose en centro de todos los procesos; por tanto, estas son expuestas también a formarse una reputación en la sociedad; en tal sentido en cada una de ellas recae gestionar su prestigio en aras de posicionarse en el imaginario colectivo de una manera positiva.

En los últimos años, el término reputación ha despertado el interés entre los investigadores de la comunicación organizacional y constituye, como intangible empresarial, un recurso diferenciador por excelencia para las organizaciones. Su gestión acrecienta el valor y ofrece ventajas de las que carecen recursos tangibles de las entidades y la reputación organizacional no se logra sin el estudio, tratamiento y aplicación correcta de una serie de aspectos que desde lo comunicacional, se unen para hacer más exitosa a cualquier institución. Se trata de la identidad, comunicación e imagen corporativas u organizacionales, cuya relación se manifiesta como un ciclo, al no poder desligarse una de otra y estar en constante interdependencia (Cardoso, 2002 citado por Costa, 2009)

La identidad: el estudio de la identidad en las organizaciones constituye actualmente una necesidad a nivel internacional, debido a la fuerte y constante competencia que les obliga a investigar asiduamente y trazarse acciones de comunicación a corto, mediano y largo plazos, que garanticen el posicionamiento de sus productos en el imaginario colectivo, al lograr la identificación de los públicos de interés con estos, la marca o la organización en sí misma.

Para Costa (2001), la identidad es un sistema de comunicación que se incorpora a la estrategia global de la empresa, y se extiende y está presente en todas sus manifestaciones, producciones, propiedades y actuaciones, es decir, “Es el conjunto de rasgos y atributos que definen su esencia, algunos de los cuales son visibles y otros no”, por tanto, la identidad tiene que ver con la esencia de la institución, la cual distinguir y facilita el reconocimiento y el recuerdo, de una empresa u organización, de las demás. Bajo dos formas complementarias: el conjunto de aspectos profundos que definen la institución y el conjunto de elementos visuales que identifican la organización.

La comunicación está compuesto por los públicos internos, acciones de comunicación, mensajes y los canales que permiten la realización de constantes interacciones internas y también hacia el exterior de la organización. Su función principal es planificar las diversas acciones de comunicación para evitar la riesgosa improvisación que tan graves consecuencias provoca en el accionar de las instituciones (Costa, 2007).

La estrategia de comunicación se convierte así en el marco unitario de referencia al que se remiten todos los actores de la organización, encauzando de facto una misma lectura de los problemas y oportunidades; poniendo en común unos mismo valores y un lenguaje compartido, y, sobre todo, dando coherencia a la pluralidad de voluntades y a la tremenda complejidad de las actuaciones que pueden darse en una institución.

Al respecto Costa (2007), cita a Villafañe (2005), quien plantea que la comunicación es el conjunto de actividades encaminadas a facilitar y agilizar el

flujo (ida y vuelta) de mensajes que se dan entre los trabajadores entre sí y con su dirección, así como entre la empresa y su entorno. La aplicación de un correcto sistema de comunicación, permite influir en las opiniones, actitudes y conductas de los trabajadores de la empresa y los públicos externos, con el fin de cumplir con mayor eficiencia y rapidez los objetivos de la institución.

Dimensión satisfacción del público

Investigar sobre la satisfacción del público es fundamental, porque ésta ha sido una estrategia clave para ganar una ventaja competitiva, tal sentido, la satisfacción del público en las instituciones educativas viene a ser todo aquel que se beneficia directamente de las actividades de la institución; el estudiantes, es decir, él es el “Cliente directo que es considerado por el marketing como cliente que luego se transforma en un público estratégico excepcional ya que son los que mejor plasman la imagen de una institución educativa”, clarificando con su acción y opinión la convicción en todos los que le rodean: familia, amigos, grupos de trabajo y otras relaciones colectivas como las instituciones y las empresas en las que van a integrarse estos estudiantes (Costa, 2004).

De acuerdo al autor, la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, en las instituciones educativas, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

La satisfacción del alumno en los ámbitos educativos ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es de suma importancia encontrar formas fiables de medir la satisfacción del estudiante,

permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo, pues “Las cosas y los objetos se identifican ellos mismos como tales. Pero pueden al mismo tiempo identificar una empresa o una marca” (Costa, 2004, p. 131).

Los personas tendrán una imagen positiva de una institución cuando su servicio cumple la promesa realizada, por el contrario, cuando una organización incumple su promesa básica la persona no se siente satisfecho, en consecuencia su imagen es negativa y débil.

Al respecto Costa (2004), todas las percepciones y experiencias que son significativas para un individuo se registran en su cerebro, las cuales son posteriormente utilizadas junto a sus valores como referencia para formar la imagen mental que determinará su reacción o comportamiento final, tanto para la decisión de compra como para su nivel de satisfacción luego de recibido el servicio. Por lo que, la imagen empresarial es la representación mental, en la memoria colectiva de un conjunto significativo de atributos configurando un estereotipo que es capaz de influir o determinar comportamiento.

En esta dimensión se debe tomar en cuenta la comunicación organizativa, ya que, la “Comunicación organizativa” incluye a las relaciones públicas, las relaciones con las administraciones públicas, la comunicación laboral, la publicidad corporativa, la comunicación ambiental y la comunicación interna. La cual denota un grupo de actividades comunicativas heterogéneas dirigidas, a los llamados “públicos objetivo”, es decir, a los públicos con los cuales la institución tiene una relación interdependiente, normalmente indirecta. En el trato con estos públicos, no deben emplearse formas generalmente aceptadas se debe, ampliar referencias a los beneficios, de los productos, es decir la forma de comunicación utilizada por la empresa deberá esforzarse por crear para sí la posición más favorable posible. “la comunicación con el público es vital a la hora de proyectar la identidad de una organización y que el público capte la imagen de la organización que se quiere transmitir” (Costa, 2004, p. 121).

Por tanto; una buena comunicación permite mayor eficacia en las tareas, agiliza los procesos internos y crea sentimientos de pertenencia y motivación, y en consecuencia se tiene una imagen institucional de éxito y de agrado y satisfacción del público.

Justificación

Justificación teórica

El resultado de la investigación sistematiza y forma parte del conocimiento científico- teórico al demostrarse la relación que existe entre Infraestructura escolar e imagen institucional. Asimismo, permite dar un marco teórico sobre Infraestructura escolar e imagen institucional fundadas en aportes relacionados de varios autores.

Justificación metodológica

Todos los instrumentos utilizados servirán de elementos para mejorar futuros trabajos relacionados con la problemática analizada en el presente estudio, ya que los instrumentos aplicados han pasado por un proceso de validación demostrándose ser válidos y confiables; asimismo los métodos y procedimientos empleados en la investigación, una vez demostrada su confiabilidad, también, pueden ser utilizados en futuras investigaciones relacionados al tema.

El presente trabajo se sustenta en los siguientes fundamentos jurídicos:

La Constitución Política del Perú de 1993.

Ley General de Educación - Ley N° 28044.

Ley del profesorado N° 24029 y su modificatoria N° 25212.

Ley N 28044, Ley General de Educación y su modificación efectuada mediante Ley N° 28123.

Ley N28411, Ley General del sistema de presupuesto.

Ley N 013-2004-ED. Reglamento de Educación Básica Regular.

1.1 Problema de investigación

El Ministerio de Educación otorgó recursos económicos a las instituciones educativas seleccionadas de acuerdo a diferentes criterios establecidos para el mantenimiento de los locales escolares, conservación de los mobiliarios o deterioro físico de la infraestructura escolar. Al director se le asigna un monto económico, mediante la apertura de una cuenta en el Banco de la Nación, el director y el comité de mantenimiento son los encargados que deberán realizar un diagnóstico de su infraestructura e instalaciones escolares más urgentes a atender (Minedu, 2009).

El monto que asigna el Ministerio queda en manos de la dirección, que si bien sabe las necesidades primarias no existe la capacidad profesional de prever oportunamente situaciones de emergencia y de fuerza mayor, como un estudio de suelo, evaluación de la infraestructura, resistencia de las columnas. Para solucionar estos temas es necesario contratar expertos profesionales que verifiquen y recomienden en sí, mejoramiento de infraestructura y la seguridad integral de los alumnos (Minedu, 2011).

En la provincia de Huaral, distrito de Chancay algunas instituciones educativas no cuentan con agua y desagüe o si tienen baños no son apropiados ni cumplen las mínimas reglas sanitarias, siendo este punto muy vulnerable porque puede ser un foco de enfermedades infectocontagiosas.

Un gran porcentaje de las Instituciones cuentan con techos de calaminas que tiene una antigüedad de más de 40 años, los portones en su gran mayoría están corrosivos por las brisas del mar.

Los Municipios tienen la capacidad de solucionar este problema álgido con las tecnologías actuales, simples y prácticas como los atrapanieblas, ejemplo que viene practicando las escuelas del litoral de Chile.

La tecnología de seguridad viene abaratándose ofreciéndonos cámaras de seguridad ocultas que graban los acontecimientos en forma remota, esto ayudaría a frenar los robos, la venta de drogas, y el bullying que se presentan en estas instituciones.

Formulación del problema:

Problema general.

¿Qué relación existe entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10, año 2015?

Problemas específicos:

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre la infraestructura escolar y el prestigio institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10, año 2015?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre la infraestructura escolar y el reconocimiento de la sociedad, de las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10, año 2015?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre la infraestructura escolar se relaciona con la satisfacción del público, de las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10, año 2015?

1.2 Hipótesis:

Hipótesis general.

Existe relación entre la Infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10, año 2015.

Hipótesis específica:**Hipótesis específica 1.**

Existe relación entre infraestructura escolar y el prestigio institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Hipótesis específica 2.

Existe relación entre la infraestructura escolar con la reconocimiento de la sociedad, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Hipótesis específica 3.

Existe relación entre la infraestructura escolar y la satisfacción del público, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

1.3 Objetivos:**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Objetivos específicos:**Objetivo específico 1.**

Establecer la relación que existe entre infraestructura escolar y el prestigio institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Objetivo específico 2.

Establecer la relación que existe entre la infraestructura escolar el reconocimiento de la sociedad, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Objetivo específico 3.

Establecer la relación que existe entre la infraestructura escolar y la satisfacción del público, de las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10, año 2015.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables:

Definición Conceptual:

Variable (1): Infraestructura escolar

Para el Ministerio de Educación (Minedu, 2009), la infraestructura educativa, es el soporte físico del servicio educativo y está constituido por edificaciones, instalaciones eléctricas, instalaciones sanitarias, mobiliario y equipamiento. Además tienen criterios normativos para la construcción y distribución de los espacios escolares, que buscan satisfacer requerimientos pedagógicos y aportar el mejoramiento de la calidad en la educación. Estos estándares enuncian las condiciones de infraestructura que deben cumplir progresivamente todas las instituciones educativas con la finalidad de alcanzar niveles óptimos de calidad en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Variable (2): Imagen institucional

La imagen institucional es la percepción compartida del público, una vez que éste ha procesado información relativa a la organización; dicha información es obtenida a través de la atención a los clientes, la relación entre empleados, la calidad de productos y servicios ofrecidos, la infraestructura, entre otros (Costa, 2004).

2.2 Operacionalización de la variable

La variable estrategias metodológicas se operacionalizó en tres dimensiones y nueve indicadores la cual se describe detalladamente en la tabla 1

Tabla 1

Operacionalización de la variable infraestructura escolar

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Espacios físicos	Sala de cómputo, biblioteca, laboratorio, patio y ambiente administrativo	1 – 10		Buena [45-54] Regular [36-44] Mala [27-35]
Mantenimiento y servicio	Fachada y aulas, puertas, muros ventanas y mobiliario	11 – 20	Si (2) No (1)	
Instalaciones escolares	Instalaciones eléctricas Instalaciones sanitarias	21 - 27		

Fuente: Minedu.

Variable (2): Imagen institucional

La variable estrategias metodológicas se operacionalizó en tres dimensiones y sus respectivos indicadores la cual se describe detalladamente en la tabla 2

Tabla 2

Operacionalización de la variable imagen institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Prestigio institucional	Grado de notoriedad, cumplimiento de funciones	1 – 7		Alto [32-36] Media [25-31] Bajo [18-24]
Reconocimiento de la sociedad	Integración de la institución a la sociedad Participación de la institución en la sociedad Proyección a la comunidad.	8 – 12	Si (2) No (1)	
Satisfacción del público	Trato al público Comunicación oportuna de la institución	13 - 18		

Fuente: Costa (2001)

2.3 Tipo de estudio.

El tipo de estudio es básica, el tipo de investigación es básica, porque no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos (Carrasco, 2009).

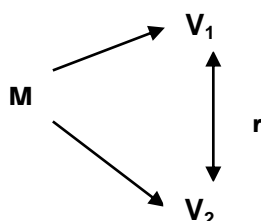
2.4 Diseño del estudio

La investigación corresponde al diseño no experimental, según (Carrasco, 2009), en estos diseños las variables carecen de manipulación intencional, no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia.

El diseño específico es correlacional, este diseño recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos) (Hernández, et al. 2003, p.270).

Así también, este estudio corresponde a los diseños transeccionales correlacionales, “estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2009, p. 36) .

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Donde:

M = Es la muestra en la que se realiza el estudio.

(V₁) = Corresponde a la variable infraestructura escolar

(V₂) = Corresponde a la variable imagen institucional

r = Es el coeficiente de correlación

2.5 Población y muestra

Población

Es el conjunto de todos los elementos, unidades de análisis, que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (Carrasco, 2009).

En tal sentido la población está constituida por 199 docentes de las Instituciones Educativas del Distrito de Chancay, de la Ugel 10 – Huaral.

Tabla 3

Población de las instituciones educativas de la Ugel 10 – Huaral

Instituciones Educativas	Población
I.E. N° 20393 "Tupac Amaru"	34
I.E. N° 20392 "Juan Pascual Pringles"	40
I.E. N° 20390 "Hortencia Dulanto de las Casas"	68
I.E. Virgen de la Candelaria	57
Total:	199

Fuente: Registro de docentes de la Ugel 10 – Huaral

Muestra de la Investigación

La muestra es probabilística y para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el método para poblaciones finitas.

Se aplica la siguiente fórmula, tomado de Pino (2007, p. 380).

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(3.84) \cdot (0.5)(199)}{(0,05)^2(198) + (3.84) (0.5)(0.5)} = 133$$

Dónde:

n : Tamaño de muestra

N : Tamaño de la población

Z : Nivel de confianza al 95 % y tiene un valor de 1.96 (Valor Correspondiente a la distribución de Gauss.

e : error de estimación permisible al 5% de error es igual a 0.05.

p : Prevalencia esperada del parámetro a evaluar (proporción de la variable de estudio), se asume $p = 0.5$

q: Probabilidad de error, $q = 1 - p = 0.5$.

Tabla 4

Muestra.

Instituciones Educativas	Muestra
I.E. N° 20393 "Tupac Amaru"	21
I.E. N° 20392 "Juan Pascual Pringles"	31
I.E. N° 20390 "Hortencia Dulanto de las Casas"	50
I.E. Virgen de la Candelaria	31
Total	133

Fuente: registro de docentes de la Ugel N° 10 – Huaral

2.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

Técnica: Encuesta.

La encuesta es “Un procedimiento mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador” porque permite conocer las

motivaciones, las actividades y las opiniones de los individuos con relación al objetivo de investigación (Yuni y Urbano, 2006, p. 63).

Instrumento: cuestionario

El cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas redactadas en un documento para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación. La información que contiene un cuestionario está determinada por los objetivos de la investigación, que se desea realizar, que pueden medir comportamientos, actitudes u opiniones de la muestra en estudio (Abascal y Grande, 2005).

Instrumento para medir la variable (V1): infraestructura escolar

Ficha Técnica:

Nombre : Infraestructura escolar

Autor : Marlene Flores Vásquez

Significación: El Cuestionario de infraestructura escolar contiene tres dimensiones. La dimensión (I) espacios físicos de 10 preguntas, la dimensión (II) mantenimiento y conservación consta de 10 preguntas, la dimensión (III) instalaciones escolares consta de 7 preguntas.

Extensión: el cuestionario consta de 27 preguntas

Duración: 30 minutos.

Administración: Individual o colectiva.

Puntuación: La escala de medición y valoración es binominal, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: si (2) No (1).

Instrumento para medir la variable (V2): imagen institucional

Ficha Técnica:

Nombre : Imagen institucional

Autores : Capcha y Acevedo

Significación: El Cuestionario de Imagen institucional contiene tres dimensiones. La dimensión (I) prestigio institucional de 7 preguntas, la dimensión (II) reconocimiento de la sociedad consta de 6 preguntas, la dimensión (III) satisfacción del público consta de 5 preguntas.

Extensión: el cuestionario consta de 18 preguntas

Duración: 30 minutos.

Administración: Individual o colectiva.

Puntuación: La escala de medición y valoración es binominal, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: si (2) No (1).

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Una vez elaborados los instrumentos, éstos fueron validados por juicio de expertos constituidos por un metodólogo y dos temáticos los expertos, al evaluar el contenido determinaron que los dos instrumentos cumplieran con los siguientes indicadores: Pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 5

Validación del instrumento por juicios de expertos

Expertos	Opinión de aplicabilidad	
	Infraestructura escolar	Imagen institucional
Mg. Castañeda Núñez Eliana	Aplicable	Aplicable
Dra. Méndez Susana Gliria	Aplicable	Aplicable
Dra. Garro Aburto Luzmila	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de juicio de expertos

Confiabilidad: la confiabilidad del instrumento se realizó en una muestra piloto de 20 docentes, el criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó por la prueba Kr-20 que es aplicable a escala binominal, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 6

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	<i>K - R</i>	N° de elementos
Infraestructura escolar	0,806	33
Imagen institucional	0,754	18

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de juicio de expertos

Interpretación

El análisis de fiabilidad mediante KR-20, reportan un índice de 0,806 del instrumento, aplicado para la variable: infraestructura y para la variable imagen institucional un índice de 0,754, en ese sentido, los instrumentos son confiables

2.7 Métodos de análisis de datos.

La presente investigación se apoyó en la estadística descriptiva para procesar, resumir y analizar los datos de las variables: infraestructura escolar e imagen institucional, organizándolos en tablas de frecuencia y gráficos de barras. Así mismo, se apoyó en la estadística inferencial para probar las hipótesis de investigación y ver la significatividad de los resultados. Mediante la prueba de hipótesis con el estadígrafo coeficiente phi, por tratarse de hallar la correlación entre variables dicotómicas del paquete estadístico SPSS versión 20 en español.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

A continuación se presentan los datos que fueron analizados e interpretados con ayuda del software estadístico SPSS versión 22.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de infraestructura escolar e imagen institucional

Infraestructura escolar	Imagen institucional						Total	
	Baja		Media		Alta			
	f	%	F	%	f	%	f	%
Mala	4	3%	7	5%	0	0%	11	8%
Regular	6	5%	98	74%	0	0%	104	78%
Buena	0	0%	9	7%	9	7%	18	14%
Total	10	8%	114	86%	9	7%	133	100%

Fuente: Elaboración propia.

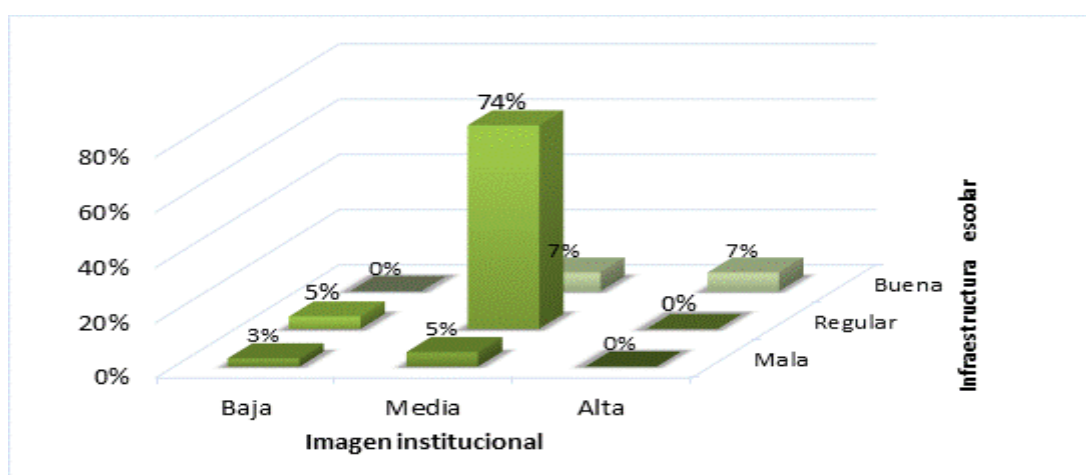


Figura 1. Distribución de porcentajes según infraestructura escolar e imagen institucional

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 1 se observa la descripción referente a las variables infraestructura e imagen institucional, donde se observa que del 100% de los docentes encuestados en las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10 – Huaral; el 74 % considera que cuando el nivel de infraestructura es regular el nivel de imagen institucional es media, el 7% buena y alta, el 3% mala y baja, lo cual muestra que existe relación directa.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de infraestructura escolar y prestigio institucional

Infraestructura escolar	Prestigio institucional						Total	
	Baja		Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	6	5%	12	9%	0	0%	18	14%
Regular	2	2%	88	66%	0	0%	90	68%
Buena	0	0%	9	7%	16	12%	25	19%
Total	8	6%	109	82%	16	12%	133	100%

Fuente: Elaboración propia.

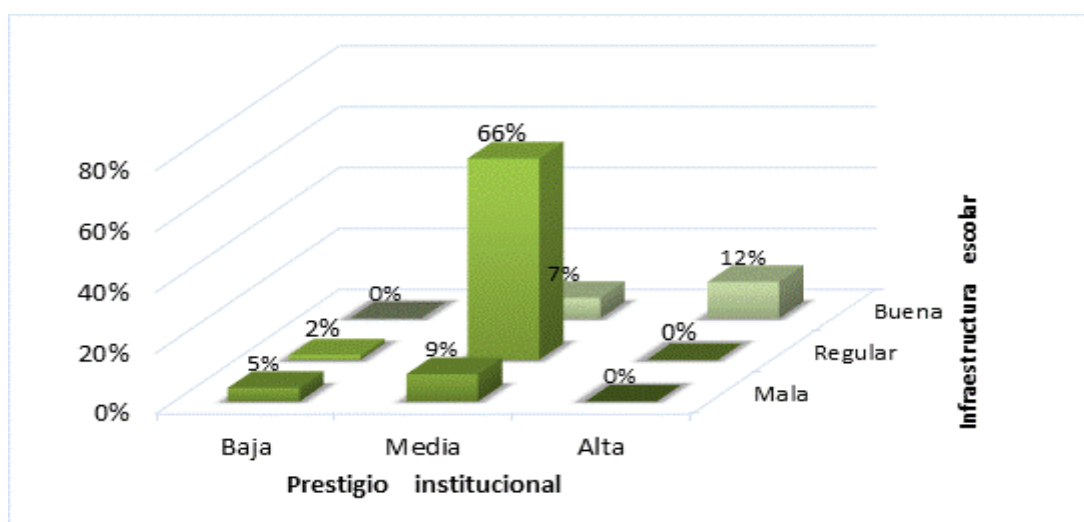


Figura 2. Distribución de porcentajes según infraestructura escolar y prestigio institucional

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 2 se observa la descripción referente a las variables infraestructura y prestigio institucional, donde se observa que del 100% de los docentes encuestados en las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10 – Huaral; el 66 % considera que cuando el nivel de infraestructura es regular el nivel de prestigio institucional es media, el 12% buena y alta, el 5% mala y baja, lo cual muestra que existe relación directa.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de infraestructura escolar y reconocimiento de la sociedad

Infraestructura escolar	Reconocimiento de la sociedad						Total	
	Baja		Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	6	5%	6	5%	0	0%	12	9%
Regular	2	2%	99	74%	0	0%	101	76%
Buena	0	0%	4	3%	16	12%	20	15%
Total	8	6%	109	82%	16	12%	133	100%

Fuente: Elaboración propia.

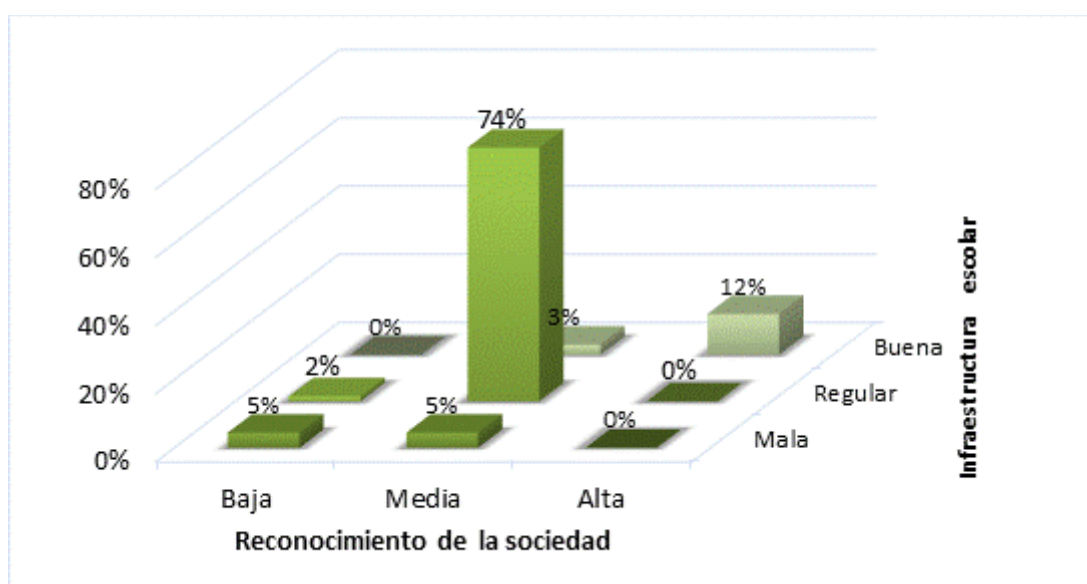


Figura 3. Distribución de porcentajes según infraestructura escolar y reconocimiento de la sociedad

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 3 se observa la descripción referente a las variables infraestructura y reconocimiento de la sociedad, donde se observa que del 100% de los docentes encuestados en las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10 – Huaral; el 74 % considera que cuando el nivel de infraestructura es regular el nivel de reconocimiento de la sociedad es media, el 12% buena y alta, el 5% mala y baja, lo cual muestra que existe relación directa.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de infraestructura escolar y satisfacción del público

Infraestructura escolar	Satisfacción del público						Total	
	Baja		Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	8	6%	11	8%	0	0%	19	14%
Regular	4	3%	90	68%	0	0%	94	71%
Buena	0	0%	9	7%	11	8%	20	15%
Total	12	9%	110	83%	11	8%	133	100%

Fuente: Elaboración propia.

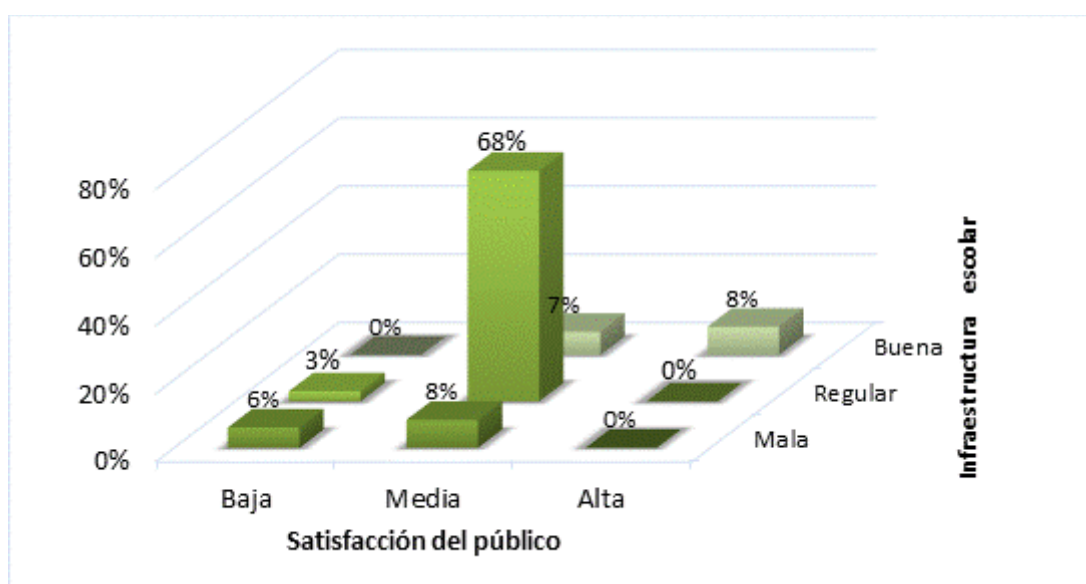


Figura 4. Distribución de porcentajes según infraestructura escolar y satisfacción del público

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 4 se observa la descripción referente a las variables infraestructura y satisfacción del público, donde se observa que del 100% de los docentes encuestados en las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10 – Huaral; el 68 % considera que cuando el nivel de infraestructura es regular el nivel de satisfacción del público es media, el 8% buena y alta, el 6% mala y baja, lo cual muestra que existe relación directa.

3.2 Comprobación de Hipótesis.

3.2.1 infraestructura escolar e imagen institucional

Hipótesis general:

H_0 : No existe relación entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

H_a : Existe relación entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Tabla 11

Correlación entre las variables infraestructura escolar e imagen institucional

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,723	,000
N de casos válidos		133	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación.

La tabla 11 muestra el coeficiente de correlación $\Phi = 0.732$ que indica que la correlación entre *infraestructura escolar e imagen institucional* es alta.

Decisión:

Dado que el valor de $p = 0.000$ menor que $\alpha = 0.05$ permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Es decir que la infraestructura escolar se relaciona significativamente con la imagen institucional.

3.2.2 Infraestructura escolar y prestigio institucional

Hipótesis específica 1.

H_0 : No existe relación entre la infraestructura escolar y el prestigio institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

H_a : Existe relación entre la infraestructura escolar y el prestigio institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Tabla 12

Correlación entre las variables infraestructura escolar y el prestigio Institucional

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,654	,000
N de casos válidos		133	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación.

La tabla 12 muestra el coeficiente de correlación $\Phi = 0.654$ que indica que la correlación entre infraestructura escolar y prestigio institucional es moderada.

Decisión:

Dado que el valor de $p = 0.000$ menor que $\alpha = 0.05$ permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Es decir que la infraestructura escolar se relaciona significativamente con el prestigio institucional.

3.2.3 Infraestructura escolar y reconocimiento de la sociedad

Hipótesis específica 1.

H_0 : No existe relación entre la infraestructura escolar y el reconocimiento de la sociedad, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

H_a : Existe relación entre la infraestructura escolar y el reconocimiento de la sociedad, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Tabla 13

Correlación entre las variables infraestructura escolar y el reconocimiento de la sociedad

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,554	,000
N de casos válidos		133	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación.

La tabla 13 muestra el coeficiente de correlación $\Phi = 0,554$ que indica que la correlación entre infraestructura escolar y el reconocimiento de la sociedad es moderada.

Decisión:

Dado que el valor de $p = 0.000$ menor que $\alpha = 0.05$ permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Es decir que la infraestructura escolar se relaciona significativamente con el reconocimiento de la sociedad.

3.2.3 Infraestructura escolar y satisfacción del público

Hipótesis específica 3.

H_0 : No existe relación entre la infraestructura escolar y la satisfacción del público, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

H_a : Existe relación entre la infraestructura escolar y la satisfacción del público, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Tabla 14

Correlación entre las variables infraestructura escolar y la satisfacción del público

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,744	,000
N de casos válidos		133	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación.

La tabla 14 muestra el coeficiente de correlación $\Phi = 0.744$ que indica que la correlación entre infraestructura escolar y la satisfacción del público es alta.

Decisión:

Dado que el valor de $p = 0.000$ menor que $\alpha = 0.05$ permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Es decir que la infraestructura escolar se relaciona significativamente con la satisfacción del público.

IV. DISCUSIONES

En la tabla 6 la descripción referente a las variables infraestructura e imagen institucional, se observa que del 100% de los docentes encuestados en las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10 – Huaral; el 74 % considera que cuando el nivel de infraestructura es regular el nivel de imagen institucional es media, el 7% buena y alta, el 3% mala y baja, lo cual muestra que existe relación directa. Y en la tabla 11 los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación alta, entre las variables infraestructura escolar e imagen institucional se obtuvo un coeficiente de $\Phi = 0,732$ siendo ésta una relación positiva y con un nivel de correlación alta con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que se puede afirmar que existe relación entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10, año 2015.

Este resultado coincide con la tesis de Gonzáles (2007), quien en su trabajo titulado “Imagen Institucional del ICAP: Perspectiva de la infraestructura física”, concluye que la institución en la actualidad carece de instalaciones propias y las que arrienda, no cumplen con los requerimientos de espacios suficientes y confortables para el desarrollo de sus actividades en los campos de acción que realiza el ICAP. Asimismo, coincide con la tesis de Duarte, Gargiulio y Moreno (2011), quienes concluyeron que los resultados del análisis indican que las condiciones de infraestructura educativa y el acceso a los servicios básicos (electricidad, agua, alcantarillado y teléfono) de las escuelas de la región son altamente deficientes.

Con relación a la infraestructura escolar y el prestigio institucional, la tabla 7 da cuenta de la descripción referente a las variables infraestructura y prestigio institucional, donde se observa que del 100% de los docentes encuestados en las Instituciones Educativas del Distrito de Chancay, Ugel N° 10 – Huaral; el 66 % considera que cuando el nivel de infraestructura es regular el nivel de prestigio institucional es media, el 12% buena y alta, el 5% mala y baja, lo cual muestra que existe relación directa y en la tabla 12 se observa un coeficiente de correlación $\Phi = 0,654$, por lo que existe una relación positiva y con un nivel de

correlación moderada y es estadísticamente significativo ($p = 0,000 < 0.05$) por lo que existe relación entre la infraestructura escolar y el prestigio institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Dichos resultados coinciden con los resultados de la tesis de Acevedo y Méndez (2013), quiénes en su trabajo titulado “La gestión administrativa y la imagen institucional de las instituciones educativas del nivel primaria de la Red 6, Ugel 05 San Juan de Lurigancho, 2013” concluye que, Primera: no existe significativamente entre la gestión administrativa y la imagen institucional, Segunda: La gestión de recursos humanos de la gestión administrativa no se relacionan con la imagen institucional, Tercera: La gestión de recursos materiales de la gestión administrativa no se relaciona con la imagen institucional, Cuarta: La gestión de recursos financieros de la gestión administrativa no se relaciona con la imagen institucional.

Con relación a la infraestructura escolar y el reconocimiento de la sociedad, en la tabla 8 y figura 3 se observa la descripción referente a las variables infraestructura y reconocimiento de la sociedad, donde se observa que del 100% de los docentes encuestados en las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10 – Huaral; el 74 % considera que cuando el nivel de infraestructura es regular el nivel de reconocimiento de la sociedad es media, el 12% buena y alta, el 5% mala y baja, lo cual muestra que existe relación directa. Y en la tabla 12 se observa un coeficiente de correlación $\Phi = 0,554$, por lo que existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada y es estadísticamente significativo ($p = 0,000 < 0.05$) por lo que existe una relación entre la infraestructura escolar y el reconocimiento de la sociedad, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Dichos resultados coinciden con los resultados de la tesis de Rodríguez (2011), quién en su trabajo titulado tesis “Disponibilidad de infraestructura educativa en la Escuela Superior de Guerra del Ejército y el rendimiento académico de sus oficiales alumnos” concluye que la calidad de la infraestructura

educativa debe orientarse hacia el mejoramiento del proceso educativo, tanto en aspectos de enseñanza-aprendizaje como en aspectos de formación personal y también que en la Escuela Superior de Guerra del Ejército (ESGE) se puede comprobar la notoria deficiencia y/o carencia, tanto en la disponibilidad como en el estado de conservación, de la infraestructura educativa.

Además los autores Duarte, Gargiulo y Moreno (2011), afirman que los factores que se relacionan significativamente con los aprendizajes son la presencia de espacios de apoyo a la docencia (bibliotecas, laboratorios de ciencias y salas de cómputo), la conexión a servicios públicos de electricidad y telefonía y la existencia de agua potable, desagüe y baños en número adecuado. En las escuelas urbanas, además de los anteriores, la presencia de áreas de uso múltiple (gimnasio y/o auditorio) y de espacios para enfermería o servicios psicopedagógicos están asociados con mejores aprendizajes de los estudiantes. Y por ello se debe priorizar las intervenciones orientadas a mejorar los factores edilicios más directamente asociados con los aprendizajes, es decir, la construcción de bibliotecas, laboratorios de ciencias, salas de cómputo, o espacios de uso múltiple. Igualmente, las inversiones deberán buscar resolver los grandes déficits existentes en las escuelas de la región, especialmente las ubicadas en las zonas rurales, relacionadas con la falta de agua potable y desagües y baños insuficientes, así como la conexión a los servicios de energía eléctrica y teléfono.

Finalmente en la tabla 9 y figura 4 se observa la descripción referente a las variables infraestructura y satisfacción del público, donde se observa que del 100% de los docentes encuestados en las instituciones educativas del distrito de Chancay, Ugel N° 10 – Huaral; el 68 % considera que cuando el nivel de infraestructura es regular el nivel de satisfacción del público es media, el 8% buena y alta, el 6% mala y baja, lo cual muestra que existe relación directa y la tabla 13 da cuenta de la relación entre infraestructura escolar y la satisfacción del público, en la cual, se obtuvo un coeficiente de correlación $\Phi=0.744$ y un $p\text{-valor}=0.000$ ($p=0.000 < 0.05$), con el cual se confirma que la infraestructura

escolar se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del público, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.

Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Navarro (2000), quien en su tesis titulado “Construcción de la imagen sobre la Universidad Nacional de Salta de los alumnos de ciencias de la educación de la Facultad de Humanidades, 2000” concluye que se consideró, a la percepción, como la forma por la cual se interpretaba la realidad, a través de las subjetividades, de condicionantes personales o sociales, de formas de mirar algo de una manera y no de otra, hasta conformar el complejo mundo de significaciones que hacen atribuirle significados específicos y particulares a los hechos y situaciones y que permiten mirar al mundo tal como estamos condicionados socialmente a verlo.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación directa y significativa entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015. ($\Phi=0,732$), siendo esta una correlación alta entre las variables. Por lo que se puede afirmar que a una mayor infraestructura escolar, mayor imagen institucional.

Segunda: Existe relación directa y significativa entre la infraestructura escolar y el prestigio institucional de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015. ($\Phi=0,654$), siendo esta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede afirmar que a una mayor infraestructura escolar, mayor prestigio institucional.

Tercera: Existe relación directa y significativa entre la infraestructura escolar y el reconocimiento de la sociedad de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015. ($\Phi=0,554$), siendo esta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede afirmar que a una mayor infraestructura escolar, mayor reconocimiento de la sociedad.

Cuarta: Existe relación directa y significativa entre la infraestructura escolar y la satisfacción del público de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015. ($\Phi=0,744$), siendo esta una correlación alta entre las variables. Por lo que se puede afirmar que a una mayor infraestructura escolar, mayor satisfacción del público.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Para mejorar la imagen de las instituciones educativas del distrito de Chancay es necesario que la dirección en conjunto con la administración, plana docente y padres de familia identifique las dolencias o carencias en infraestructura, planifiquen, ejecuten y supervisen una correcta gestión por el mantenimiento. Las mejoras en los diferentes ambientes como aula, laboratorio, patios, servicios higiénicos y mobiliario escolar son un atractivo para los estudiantes a fin de mejorar la imagen institucional. De lo contrario se verán afectadas en la captación de estudiantes.

Segundo: Es recomendable hacer evaluaciones periódicas sobre las opiniones que los estudiantes, profesores y el personal administrativo tienen sobre los servicios que ofrece las instituciones del distrito de Chancay a fin de tomar en cuenta una mejora continua. De este modo, la imagen institucional será positiva y por ende elevará su prestigio.

Tercero: La educación se vuelve más exigente y competitivo, por ello es importante que los directivos realicen un cuadro comparativo con las instituciones de la ciudad con las del pueblo e identifiquen por que la preferencia de los estudiantes hacia lo de afuera, esto ayudará a mejorar la calidad de la labor educativa e infraestructura.

Cuarta : Se recomienda realizar actividades o talleres para mejorar las buenas relaciones interpersonales entre los docentes, directivo, y personal administrativo, para que de esta manera influir positivamente en el prestigio institucional, siendo los más beneficiados los estudiantes, porque ellos sentirán satisfacción por su institución y promoverán una nueva imagen ante la sociedad, ya que, las instituciones educativas no tienen un rubro específico en el gasto en publicidad, por ello es necesario buscar la manera de difundir las actividades que realiza la institución ante la comunidad.

VII. REFERENCIAS

Acevedo, C. y Méndez, B. (2013). *La gestión administrativa y la imagen institucional de las instituciones educativas del nivel primaria de la red 6, Ugel 05 San Juan de Lurigancho*. Lima: Universidad César Vallejo.

Biblioteca Nacional del Perú (2005). *Normas para bibliotecas escolares*, Lima-Perú.

Bonilla, C. (2012). *Comunicación en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.comunicacionorgfcas.files.wordpress.com/.../la-comun>

Chinchayhuara, S. Dongo, R. (2013). *La gestión institucional y su relación con la imagen institucional en las instituciones educativas de la red N° 05 del distrito de Chorrillos, Ugel 07*. Lima: Universidad César Vallejo.

Carrasco, D. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Costa, J. (2001). *Identidad corporativa y estrategia de empresa*. Barcelona: Editorial CEAC.

Costa, J. (2004). *Comunicación corporativa y revolución de los servicios*. Madrid: Editorial Ciencias Sociales.

Costa, J. (2007). *Imagen didáctica*. Barcelona: Editorial CEAC.

Costa, J. (2009). *Imagen corporativa del siglo XXI*. Buenos Aires: Editorial-La Crujía.

Costa, J. (2012). *La imagen corporativa*. Recuperado de <http://www.idengrafcorp.blogspot.com/.../definicion-joan-costa.ht>.

Chuquiruna, M. (1995). *Eficacia y equidad = Infraestructura educativa pública, INFES 1992-1994*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Díaz, G.; Tabares, D. y Valderrama, L. (2011). *Estrategias gerenciales para el mejoramiento de la imagen institucional*. Universidad católica de Manizales facultad de educación especialización en gerencia educativa. Colombia: Armenia.

Diccionario práctico de Tecnología Educativa. (2009).

Duarte, J.; Gargiulio, C. y Moreno, M. (2011). *Infraestructura escolar y aprendizajes en la educación básica latinoamericana: Un análisis a partir del Serce*. Banco Interamericano de Desarrollo: Nota Técnica #8.

Flores, R. y Silva, R. (2014). *Competencias de los directores y la imagen institucional desde la perspectiva de los docentes en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito del Rimac*. Lima: Universidad César Vallejo.

García, A. (2011). *Imagen institucional de los medios de comunicación social de la Venezuela*: Universidad del Zulia. Maracaibo.

Gonzáles, I. (2007). *Imagen institucional del ICAP: Perspectiva de la infraestructura física del Instituto Centroamericano de Administración Pública de Costa Rica*. Costa Rica: ICAP.

Hernández, P. (2013). *El diseño de la enseñanza- reporte de lectura*. Universidad Pedagógica Nacional de México. Recuperado de <http://www.kika19her22duran19eyo.blogspot.com/.../resena-sobr.>

Hernández S., Fernández C., Baptista L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta. Ed.) México.

Kotler, P.; Gertner, D.; Rein, I. y Haider, D. (2007). *Marketing internacional de lugares y destinos*. México: Editorial Pearson Educación.

- Limón, M. (2008). *Imagen corporativa: estrategia organizacional de comunicación global*. México.
- López, G. (2012). *La Infraestructura institucional y la calidad educativa en las instituciones educativas de la Ugel N° 7*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Navarro (2000). *Construcción de la imagen sobre la Universidad Nacional de Salta de los alumnos de ciencias de la educación de la Facultad de Humanidades, 2000*. Argentina: Universidad Nacional de Salta.
- McCarthy, J. y Perreault, W. (2001). *Marketing. Un enfoque global*. México: McGraw-Hill.
- Ministerio de Educación (2009). *Estándares de calidad educativa aprendizaje, gestión escolar, desempeño profesional e infraestructura*. Lima – Perú.
- Ministerio de Educación (2006). *Compendio de normas técnicas y parámetros sobre infraestructura educativa relacionada a proyectos de inversión en el sector educación*. Lima – Perú
- Ministerio de Educación (2014). *Mantenimiento de locales escolares*. Lima – Perú.
- Palací D. (2005). *Psicología de la Organización*. México.
- Palomino V., Vela O. (2013). *Eficacia de un plan de marketing educativo en la mejora de la percepción de la imagen institucional por los padres de familia de la institución educativa los precursores – Surco*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Quispe, D. (2013). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el instituto de educación superior tecnológico público “Juan Velasco Alvarado” año 2013*. Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Ríos, H. (2011). *Relación entre la imagen institucional y el liderazgo directoral en las instituciones educativas de San Francisco de Borja de la Ugel 07 de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Rodríguez, M. (2011). *Disponibilidad de infraestructura educativa en la escuela superior de guerra del ejército y el rendimiento académico de sus oficiales alumnos*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima Perú.
- Sánchez, H. y Pintado, B. (2009). *Imagen corporativa, influencia en la gestión empresarial*. España: Editorial Esic.
- Velásquez, M. (2008). *La Comunicación como herramienta de gestión y su influencia en la imagen institucional de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Zeithaml, V. y Birner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

ANEXOS

Anexo 1.**- MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN -**

PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICAS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACION	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015?</p> <p>Problemas Específicos: ¿De qué manera la infraestructura escolar se relaciona con el prestigio institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015?</p> <p>¿De qué manera la infraestructura escolar se relacionan con el reconocimiento de la sociedad de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015?.</p> <p>¿De qué manera la infraestructura escolar se relaciona con la satisfacción del público, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.</p> <p>Objetivos Específicos: Establecer la relación que existe entre los infraestructura escolar y el prestigio institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la infraestructura escolar con reconocimiento de la sociedad de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la infraestructura escolar y la satisfacción del público, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe relación entre la infraestructura escolar y el prestigio institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.</p> <p>Existe relación entre la infraestructura escolar y conservación con reconocimiento de la sociedad, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.</p> <p>Existe relación entre la infraestructura escolar y la imagen institucional, de las instituciones educativas del distrito de Chanchay, Ugel N° 10, año 2015.</p>	<p>V1. INFRAESTRUCTURA ESCOLAR</p> <p>Dimensiones: 1.- Espacios físicos</p> <p>2.- Mantenimiento y Conservación</p> <p>3.- Instalaciones escolares</p> <p>V2 IMAGEN INSTITUCIONAL</p> <p>Dimensiones: 1.- prestigio institucional 2.- reconocimiento de la sociedad 3.- satisfacción del publico</p>	<p>No Experimental Transeccional Correlacional</p>	<p>Métodos: Analógico Matematización Inferencial</p> <p>Técnicas: De muestreo Estadística</p> <p>Recolección de datos: Encuesta por cuestionario Escala de Likert</p>	<p>Población: 199 docentes y directores</p> <p>Muestra: 133 docentes y directores</p> <p>Tipo de muestra: Probabilística Aleatoria Estratificada</p>

Anexo 2. Instrumentos
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO – MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
ENCUESTA INFRAESTRUCTURA ESCOLAR E IMAGEN INSTITUCIONAL

Estimado Docente, esta encuesta anónima, contiene ítems sobre las variables infraestructura escolar e imagen institucional, por favor le pido que responda con sinceridad, marcando con “X” en una sola alternativa. La información proporcionada por usted es confidencial y para fines de investigación. Por favor no deje ninguna pregunta sin contestar.

(SI) = 2	(NO) = 1
----------	----------

PARTE I**INFRAESTRUCTURA ESCOLAR**

No.	ITEMS/PREGUNTAS (Responder solo una respuesta por ítem)	CATEGORIAS	
		1	2
	DIMENSION : ESPACIOS FISICOS		
1	Su I.E. cuenta con sala de cómputo.		
2	Las computadoras se encuentran en estados óptimos y acorde para los estudiantes.		
3	Su I.E. cuenta con biblioteca.		
4	El ambiente de la biblioteca es adecuada para los estudiantes.		
5	La biblioteca se encuentra equipada y en buenas condiciones		
6	Su I.E. cuenta con laboratorio de ciencias		
7	Los instrumentos y equipos de laboratorio se encuentran en buen estado.		
8	Los patios de su I.E. se encuentran en buen estado		
9	Su I.E. cuenta con patios para cada nivel.		
10	El tamaño de los patios son adecuados para el desarrollo físico de los estudiantes.		

No.	ITEMS/PREGUNTAS (Responder solo una respuesta por ítem)	CATEGORIAS	
		1	2
	DIMENSION : MANTENIMIENTO Y CONSERVACION		
11	La fachada de su I.E. se encuentra en buen estado.		
12	El mantenimiento de la fachada mejora la imagen de su institución.		
13	El color de las aulas favorece el desarrollo escolar.		
14	Las puertas de las aulas se encuentran en buen estado.		
15	Los muros de su I.E. se encuentran en buen estado.		
16	Las ventanas de su I.E. están en buen estado.		
17	Las ventanas de su I.E. son del tamaño adecuado para la buena ventilación.		
18	Los mobiliarios de su I.E. son adecuados para los estudiantes y docentes.		
19	Los mobiliarios se encuentran en buen estado		
20	El mantenimiento de los mobiliarios es permanente		
	DIMENSION : INSTALACIONES ESCOLARES		
21	Las instalaciones eléctricas cumplen con las normas técnicas		
22	La iluminación es adecuada para el buen desarrollo escolar.		
23	Las instalaciones eléctricas reciben periódicamente mantenimiento		
24	Los servicios higiénicos son adecuados para los estudiantes.		
25	Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado.		
26	Los servicios higiénicos cumplen con los requisitos de higiene y salubridad.		
27	Las fugas o filtraciones de agua y desagüe afectan los ambientes escolares		

Instrucciones

Estimado Docente : se le presenta 20 proposiciones se le solicita que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

(SI) = 2	(NO) = 1
----------	----------

PARTE II LA IMAGEN INSTITUCIONAL

		CATE GORIA	
No.	ITEMS/PREGUNTAS (Responder solo una respuesta por ítem)	1	2
PRESTIGIO INSTITUCIONAL			
1	Las relaciones humanas internas de la I.E. propician el respeto y el prestigio institucional		
2	Las relaciones entre los miembros de la I.E. y la sociedad propician el respeto y el prestigio institucional		
3	La I.E. tiene una buena imagen y prestigio ganado en la comunidad		
4	Considera que los conflictos internos deterioran la imagen de la institución.		
5	Considera que la falta de identidad e integración entre los directivos y docentes es perjudicial para el prestigio de la I.E.		
6	Los docentes y el personal administrativo se preocupan por mantener y mejorar el prestigio de la institución.		
7	Los docentes y alumnos cumplen sus funciones a fin de mejorar el prestigio de la I.E.		
RECONOCIMIENTO DE LA SOCIEDAD			
8	Es de su conocimiento las actividades que realiza la I.E. con participación de la sociedad.		
9	Es de su conocimiento la existencia de convenios que tiene la I.E. con participación de la sociedad.		
10	Son eficientes las actividades y acciones que realiza la I.E. hacia la comunidad.		
11	Son publicadas y conocidas las actividades que realiza la I.E. con la sociedad de manera oportuna.		
12	El potencial que tiene la I.E. contribuye al desarrollo comunal.		
13	Los servicios educativos de la I.E. tienen una buena demanda para mejorar las metas de atención.		
SATISFACCION DEL PUBLICO			
14	El personal administrativo muestra respeto y comprensión por las diversas opiniones que se dan en función a su trabajo.		
15	Los docentes practican normas de cortesía frente al público.		
16	La orientación que brinda el personal administrativo al público externo es correcta.		
17	Se ha previsto de medios de comunicación para recoger denuncias y quejas al público		
18	Existen en la I.E. medios de comunicación: páginas web, blogs, informativos u otros, para difundir sus actividades y acciones respondiendo a sus expectativas.		

Base de datos V1

	INFRAESTRUCTURA ESCOLAR																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	
8	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
9	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
11	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
12	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
13	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
15	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
16	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
17	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	
18	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	
19	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
22	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	
24	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
25	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
27	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
28	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
29	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
31	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
32	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
33	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	
34	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	
35	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
38	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
39	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	
40	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
41	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
43	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
44	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
45	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
47	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
48	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
49	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	
50	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	
51	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
54	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	
56	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
57	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
59	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
60	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
61	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
63	1	2	2	2	2																							

	IMAGEN INSTITUCIONAL																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
8	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
11	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
12	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
13	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
15	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
16	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
17	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
18	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
24	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
27	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
28	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2
29	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
31	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
32	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
33	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
34	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
35	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
37	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
39	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
41	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
42	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
43	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
44	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2
45	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
46	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
47	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
48	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
49	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
50	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
51	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
53	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
55	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
57	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1
59	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
63	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
64	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
65	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2

Base de datos V2

66	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
67	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
68	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
69	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
70	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
71	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
72	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
73	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1
75	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
78	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
79	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
81	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
83	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
84	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
85	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
87	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
89	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
91	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
92	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
93	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
94	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
95	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
96	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
100	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
102	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
103	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
104	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
105	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
106	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
107	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
108	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
109	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
110	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
111	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
112	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
114	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
116	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
119	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
120	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
121	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
122	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
125	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2
126	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
127	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
128	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
130	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
131	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
132	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
133	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción Lima 2015, aula 202, requiero validar los instrumentos con los cuales recojo la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magister.

El título de mi investigación es: **“Infraestructura escolar e imagen institucional, de las instituciones educativas Ugel 10 Chancay, 2015”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimientos de respeto y consideración me despedido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Marlene Flores Vásquez

D.N.I: 40213267

Anexo 3**OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES****DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE****Variable 1. INFRAESTRUCTURA ESCOLAR**

Son criterios normativos para la construcción y distribución de los espacios escolares, que buscan satisfacer requerimientos pedagógicos y aportar el mejoramiento de la calidad en la educación. Estos estándares enuncian las condiciones de infraestructura que deben cumplir progresivamente todas las instituciones educativas con la finalidad de alcanzar niveles óptimos de calidad en el proceso de enseñanza- aprendizaje. (Ministerio de Educación p. 46) – Estándares de calidad educativa Aprendizaje, Gestión escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INFRAESTRUCTURA ESCOLAR**Dimensión 1 ESPACIOS FISICOS**

Las instituciones educativas han dejado de ser un local físico para ser un instrumento de convivencia, de educación social y de perfeccionamiento. Los estudiantes pasan a ser sujeto activo en su aprendizaje, el espacio escolar deberá responder a esta nueva concepción. Actualmente los espacios de las instituciones se han especializado en instructivos, formativos, de gestión o circulación y, a veces, un mismo espacio tiene funciones diferentes. (Misterio de Educación).

Dimensión 2 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

El mantenimiento de los locales escolares y el mobiliario correspondiente, resultan fundamentales porque contribuyen al desarrollo cognoscitivo de los estudiantes, brindando ciertas condiciones de habitabilidad que ayuden a mejorar el desempeño escolar de alumnos y docentes, preservando la infraestructura educativa. (Ministerio de Educación).

Dimensión 3 INSTALACIONES ESCOLARES

Se refiere al tipo y condiciones básicas de instalaciones, equipos y configuraciones con los cuales es necesario dotar a los espacios y ambientes escolares para garantizar unas condiciones de funcionamiento adecuadas para las actividades para las que están destinados. Se incluyen instalaciones de iluminación artificial, energía eléctrica, instalaciones hidrosanitarias. (Ministerio de Educación)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

Variable 2: IMAGEN INSTITUCIONAL

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 2 IMAGEN INSTITUCIONAL

Imagen institucional se define como la percepción compartida que provoca una respuesta colectiva y unificada, pues la imagen produce un juicio de valor en quien la concibe, por lo que su opinión se convierte en la realidad. En tal sentido la imagen institucional está basada en el comportamiento de la organización y en forma en que ésta actúa (Díaz, 2007).

Dimensión 1: PRESTIGIO INSTITUCIONAL

El prestigio de una institución, es el resultado de su comportamiento y la estricta relación con su entorno, en esa relación se estructuran lazos de confianza y credibilidad del público hacia la institución, y consecuentemente el fortalecimiento de la imagen de la institución (Costa, 2009).

Dimensión 2 RECONOCIMIENTO DE LA SOCIEDAD

El reconocimiento social es una acción que distingue a una institución entre los demás como entidad única y diferenciada. (Costa, 2004).

Dimensión 3: SATISFACCION AL PÚBLICO

La satisfacción del público en las instituciones educativas viene a ser todo aquel que se beneficia directamente de las actividades de la institución; el estudiantes, es decir, él es el “cliente directo que es considerado por el marketing como cliente que luego se transforma en un público estratégico excepcional ya que son los que mejor plasman la imagen de una institución educativa”, clarificando con su acción y opinión la convicción en todos los que le rodean: familia, amigos, grupos de trabajo y otras relaciones colectivas como las instituciones y las empresas en las que van a integrarse estos estudiantes (Costa, 2004).

ANEXO 3 Tabla de operacionalización de la variable 1: INFRAESTRUCTURA ESCOLAR

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES
ESPACIOS FISICOS	SALA DE COMPUTO	1.- Su I.E. cuenta con sala de cómputo.	
		2.- Las computadoras se encuentran en estados óptimos y acorde para los estudiantes.	
	BIBLIOTECA	3.- Su I.E. cuenta con biblioteca.	
		4.- El ambiente de la biblioteca es adecuada para los estudiantes.	
		5.- La biblioteca se encuentra equipada y en buenas condiciones	
	LABORATORIO	6.- Su I.E. cuenta con laboratorio de ciencias	
		7.- Los instrumentos y equipos de laboratorio se encuentran en buen estado.	
	PATIO	8.- Los patios de su I.E. se encuentran en buen estado	
		9.- Su I.E. Cuentan con patios para cada nivel.	
		10.- El tamaño de los patios son adecuados para el desarrollo físico de los estudiantes.	
MANTENIMIENTO Y CONSERVACION	FACHADA Y AULAS	11.- La fachada de su I.E. se encuentra en buen estado.	
		12.- El mantenimiento de la fachada mejora la imagen de su institución.	
		13.- El color de las aulas favorece el desarrollo escolar.	
	PUERTAS	14.- Las puertas de las aulas se encuentran en buen estado.	
	MUROS	15.- Los muros de su I.E. se encuentran en buen estado.	(1) NO
	VENTANAS	16.- Las ventanas de su I.E. están en buen estado.	(2) SI
		17.- Las ventanas de su I.E. son del tamaño adecuado para la buena ventilación.	
	MOBILIARIO	18.- Los mobiliarios de su I.E. son adecuados para los estudiantes y docentes.	
		19.- Los mobiliarios se encuentran en buen estado	
		20.- El mantenimiento de los mobiliarios es permanente	
INSTALACIONES ESCOLARES	INSTALACIONES ELECTRICAS	21.- Las instalaciones eléctricas cumplen con las normas técnicas.	
		22.- La iluminación es adecuada para el buen desarrollo escolar.	
		23.- Las instalaciones eléctricas reciben el mantenimiento adecuado	
	INSTALACIONES SANITARIAS	24.- Los servicios higiénicos son adecuados para los estudiantes.	
		25.- Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado.	
		26.- Los servicios higiénicos cumplen con los requisitos de higiene y salubridad.	
		27.- La fuga o filtración de agua y desagüe afectan los ambientes escolares	

ANEXO 3 Tabla de operacionalización de la variable 2: IMAGEN INSTITUCIONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES
PRESTIGIO INSTITUCIONAL	Grado de notoriedad	1. Las relaciones humanas internas de la I.E. propician el respeto y el prestigio institucional	
		2. Las relaciones entre los miembros de la I.E. y la sociedad propician el respeto y el prestigio institucional	
		3. La I.E. tiene una buena imagen y prestigio ganado en la comunidad.	
	Cumplimiento de funciones	4. Existen conflictos internos que han deteriorado la imagen de la institución.	
		5. Existe falta de identidad e integración entre los directivos y docentes que perjudican el prestigio de la I.E.	
		6. Los docentes y el personal administrativo se preocupan por mantener y mejorar el prestigio de la institución.	
		7. Los docentes y alumnos cumplen sus funciones a fin de mejorar el prestigio de la I.E.	Escala de Likert
ECONOCIMIENTO DE LA SOCIEDAD	Integración de la institución a la sociedad	8. Es de su conocimiento las actividades que realiza la I.E. con participación de la sociedad.	
		9. Es de su conocimiento la existencia de convenios que tiene la I.E. con participación de la sociedad.	(1) NO (2) SI
	Participación de la Institución en la sociedad	10. Son eficientes las actividades y acciones que realiza la I.E. hacia la comunidad.	
		11. Son publicadas y conocidas las actividades que realiza la I.E. con la sociedad de manera oportuna.	
	Proyección a la comunidad	12. El potencial que tiene la I.E. contribuye al desarrollo comunal.	
		13. Los servicios educativos de la I.E. tienen una buena demanda para mejorar las metas de atención.	
SATISFACCION DEL PUBLICO	Trato al público	14. El personal administrativo muestra respeto y comprensión por las diversas opiniones que se dan en función a su trabajo.	
		15. Los docentes practican normas de cortesía frente al público.	
		16. La orientación que brinda el personal administrativo al público externo es correcta.	
	Comunicación oportuna de la Institución	17. Se ha previsto de medios de comunicación para recoger denuncias y quejas al público.	
		18. Existen en la I.E. medios de comunicación: páginas web, blogs, informativos u otros, para difundir sus actividades y acciones respondiendo a sus expectativas.	

Anexo 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INFRAESTRUCTURA ESCOLAR

DIMENSIONES / ítems			Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ESPACIOS FISICOS									
1	Su I.E. cuenta con sala de cómputo.		/		/		/		
2	Las computadoras se encuentran en estados óptimos y acorde para los estudiantes.		/		/		/		
3	Su I.E. cuenta con biblioteca.		/		/		/		
4	El ambiente de la biblioteca es adecuada para los estudiantes.		/		/		/		
5	La biblioteca se encuentra equipada y en buenas condiciones		/		/		/		
6	Su I.E. cuenta con laboratorio de ciencias		/		/		/		
7	Los instrumentos y equipos de laboratorio se encuentran en buen estado.		/		/		/		
8	Los patios de su I.E. se encuentran en buen estado		/		/		/		
9	Su I.E. Cuentan con patios para cada nivel.		/		/		/		
10	El tamaño de los patios son adecuados para el desarrollo físico de los estudiantes.		/		/		/		
DIMENSIÓN 2 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION									
11	La fachada de su I.E. se encuentra en buen estado.		/		/		/		
12	El mantenimiento de la fachada mejora la imagen de su institución.		/		/		/		
13	El color de las aulas favorece el desarrollo escolar.		/		/		/		
14	Las puertas de las aulas se encuentran en buen estado.		/		/		/		
15	Los muros de su I.E. se encuentran en buen estado.		/		/		/		
16	Las ventanas de su I.E. están en buen estado.		/		/		/		
17	Las ventanas de su I.E. son del tamaño adecuado para la buena ventilación.		/		/		/		
18	Los mobiliarios de su I.E. son adecuados para los estudiantes y docentes.		/		/		/		
19	Los mobiliarios se encuentran en buen estado		/		/		/		
20	El mantenimiento de los mobiliarios es permanente		/		/		/		
DIMENSIÓN 3 INSTALACIONES ESCOLARES									
21	Las instalaciones eléctricas cumplen con las normas técnicas.		/		/		/		
22	La iluminación es adecuada para el buen desarrollo escolar.		/		/		/		
23	Las instalaciones eléctricas reciben el mantenimiento adecuado		/		/		/		
24	Los servicios higiénicos son adecuados para los estudiantes.		/		/		/		
25	Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado.		/		/		/		
26	Los servicios higiénicos cumplen con los requisitos de higiene y salubridad.		/		/		/		
27	La fuga o filtración de agua y desagüe afectan los ambientes escolares		/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

17 de Enero del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Garro Aburto Lurmila LourdesDNI: 09469026

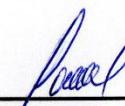
Especialidad del evaluador: Docente de investigación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma
 Lurmila Garro Aburto
 Dra. Psicología Educativa y T
 Metodología

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ESPACIOS FÍSICOS								
1	Su I.E. cuenta con sala de cómputo.	✓		/		/		
2	Las computadoras se encuentran en estados óptimos y acorde para los estudiantes.	✓		/		/		
3	Su I.E. cuenta con biblioteca.	✓		/		/		
4	El ambiente de la biblioteca es adecuada para los estudiantes.	✓		/		/		
5	La biblioteca se encuentra equipada y en buenas condiciones	/		/		/		
6	Su I.E. cuenta con laboratorio de ciencias	/		/		/		
7	Los instrumentos y equipos de laboratorio se encuentran en buen estado.	/		/		/		
8	Los patios de su I.E. se encuentran en buen estado	/		/		/		
9	Su I.E. Cuentan con patios para cada nivel.	/		/		/		
10	El tamaño de los patios son adecuados para el desarrollo físico de los estudiantes.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La fachada de su I.E. se encuentra en buen estado.	/		/		/		
12	El mantenimiento de la fachada mejora la imagen de su institución.	/		/		/		
13	El color de las aulas favorece el desarrollo escolar.	/		/		/		
14	Las puertas de las aulas se encuentran en buen estado.	/		/		/		
15	Los muros de su I.E. se encuentran en buen estado.	/		/		/		
16	Las ventanas de su I.E. están en buen estado.	/		/		/		
17	Las ventanas de su I.E. son del tamaño adecuado para la buena ventilación.	/		/		/		
18	Los mobiliarios de su I.E. son adecuados para los estudiantes y docentes.	/		/		/		
19	Los mobiliarios se encuentran en buen estado	/		/		/		
20	El mantenimiento de los mobiliarios es permanente	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 INSTALACIONES ESCOLARES								
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Las instalaciones eléctricas cumplen con las normas técnicas.	/		/		/		
22	La iluminación es adecuada para el buen desarrollo escolar.	/		/		/		
23	Las instalaciones eléctricas reciben el mantenimiento adecuado	/		/		/		
24	Los servicios higiénicos son adecuados para los estudiantes.	/		/		/		
25	Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado.	/		/		/		
26	Los servicios higiénicos cumplen con los requisitos de higiene y salubridad.	/		/		/		
27	La fuga o filtración de agua y desagüe afectan los ambientes escolares	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez evaluador: Eliana Castañeda Nunez DNI: 08104562 17 de Enero del 2015

Especialidad del evaluador: Ps. Testes educacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Eliana S. Castañeda Nunez
MAG. EN GESTIÓN EDUCACIONAL

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ESPACIOS FÍSICOS								
1	Su I.E. cuenta con sala de cómputo.	✓		/		/		
2	Las computadoras se encuentran en estados óptimos y acorde para los estudiantes.	✓		/		/		
3	Su I.E. cuenta con biblioteca.	✓		/		/		
4	El ambiente de la biblioteca es adecuada para los estudiantes.	✓		/		/		
5	La biblioteca se encuentra equipada y en buenas condiciones	/		/		/		
6	Su I.E. cuenta con laboratorio de ciencias	/		/		/		
7	Los instrumentos y equipos de laboratorio se encuentran en buen estado.	/		/		/		
8	Los patios de su I.E. se encuentran en buen estado	/		/		/		
9	Su I.E. Cuentan con patios para cada nivel.	/		/		/		
10	El tamaño de los patios son adecuados para el desarrollo físico de los estudiantes.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La fachada de su I.E. se encuentra en buen estado.	/		/		/		
12	El mantenimiento de la fachada mejora la imagen de su institución.	/		/		/		
13	El color de las aulas favorece el desarrollo escolar.	/		/		/		
14	Las puertas de las aulas se encuentran en buen estado.	/		/		/		
15	Los muros de su I.E. se encuentran en buen estado.	/		/		/		
16	Las ventanas de su I.E. están en buen estado.	/		/		/		
17	Las ventanas de su I.E. son del tamaño adecuado para la buena ventilación.	/		/		/		
18	Los mobiliarios de su I.E. son adecuados para los estudiantes y docentes.	/		/		/		
19	Los mobiliarios se encuentran en buen estado	/		/		/		
20	El mantenimiento de los mobiliarios es permanente	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 INSTALACIONES ESCOLARES								
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Las instalaciones eléctricas cumplen con las normas técnicas.	/		/		/		
22	La iluminación es adecuada para el buen desarrollo escolar.	/		/		/		
23	Las instalaciones eléctricas reciben el mantenimiento adecuado	/		/		/		
24	Los servicios higiénicos son adecuados para los estudiantes.	/		/		/		
25	Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado.	/		/		/		
26	Los servicios higiénicos cumplen con los requisitos de higiene y salubridad.	/		/		/		
27	La fuga o filtración de agua y desagüe afectan los ambientes escolares	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muestra validez de constructo y contenido

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

17 de Enero del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Méndez Ilizarbe Gloria Susana DNI: 07059554

Especialidad del evaluador: Prof. CCNN, Diseño y Desarrollo de Tesis - Mg Gerencia Educativa - Dra en Educación


Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMAGEN INSTITUCIONAL

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSIÓN 1 PRESTIGIO INSTITUCIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las relaciones humanas internas de la I.E. propician el respeto y el prestigio institucional	/		/		/		
2	Las relaciones entre los miembros de la I.E. y la sociedad propician el respeto y el prestigio institucional	/		/		/		
3	La I.E. tiene una buena imagen y prestigio ganado en la comunidad	/		/		/		
4	Existen conflictos internos que han deteriorado la imagen de la institución.	/		/		/		
5	Existe falta de identidad e integración entre los directivos y docentes que perjudican el prestigio de la I.E.	/		/		/		
6	Los docentes y el personal administrativo se preocupan por mantener y mejorar el prestigio de la institución.	/		/		/		
7	Los docentes y alumnos cumplen sus funciones a fin de mejorar el prestigio de la I.E.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 RECONOCIMIENTO DE LA SOCIEDAD		/						
8	Es de su conocimiento las actividades que realiza la I.E. con participación de la sociedad.	/		/		/		
9	Es de su conocimiento la existencia de convenios que tiene la I.E. con participación de la sociedad.	/		/		/		
10	Son eficientes las actividades y acciones que realiza la I.E. hacia la comunidad.	/		/		/		
11	Son publicadas y conocidas las actividades que realiza la I.E. con la sociedad de manera oportuna.	/		/		/		
12	El potencial que tiene la I.E. contribuye al desarrollo comunal.	/		/		/		
13	Los servicios educativos de la I.E. tienen una buena demanda para mejorar las metas de atención.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3 SATISFACCION DEL PUBLICO								
14	El personal administrativo muestra respeto y comprensión por las diversas opiniones que se dan en función a su trabajo.	/		/		/		
15	Los docentes practican normas de cortesía frente al público.	/		/		/		
16	La orientación que brinda el personal administrativo al público externo es correcta.	/		/		/		
17	Se ha previsto de medios de comunicación para recoger denuncias y quejas al público	/		/		/		
18	Existen en la I.E. medios de comunicación: páginas web, blogs, informativos u otros, para difundir sus actividades y acciones respondiendo a sus expectativas.	/		/		/		

Anexo 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMAGEN INSTITUCIONAL

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 PRESTIGIO INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las relaciones humanas internas de la I.E. propician el respeto y el prestigio institucional	/		/		/		
2	Las relaciones entre los miembros de la I.E. y la sociedad propician el respeto y el prestigio institucional	/		/		/		
3	La I.E. tiene una buena imagen y prestigio ganado en la comunidad	/		/		/		
4	Existen conflictos internos que han deteriorado la imagen de la institución.	/		/		/		
5	Existe falta de identidad e integración entre los directivos y docentes que perjudican el prestigio de la I.E.	/		/		/		
6	Los docentes y el personal administrativo se preocupan por mantener y mejorar el prestigio de la institución.	/		/		/		
7	Los docentes y alumnos cumplen sus funciones a fin de mejorar el prestigio de la I.E.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 RECONOCIMIENTO DE LA SOCIEDAD	/						
8	Es de su conocimiento las actividades que realiza la I.E. con participación de la sociedad.	/		/		/		
9	Es de su conocimiento la existencia de convenios que tiene la I.E. con participación de la sociedad.	/		/		/		
10	Son eficientes las actividades y acciones que realiza la I.E. hacia la comunidad.	/		/		/		
11	Son publicadas y conocidas las actividades que realiza la I.E. con la sociedad de manera oportuna.	/		/		/		
12	El potencial que tiene la I.E. contribuye al desarrollo comunal.	/		/		/		
13	Los servicios educativos de la I.E. tienen una buena demanda para mejorar las metas de atención.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 SATISFACCION DEL PUBLICO							
14	El personal administrativo muestra respeto y comprensión por las diversas opiniones que se dan en función a su trabajo.	/		/		/		
15	Los docentes practican normas de cortesía frente al público.	/		/		/		
16	La orientación que brinda el personal administrativo al público externo es correcta.	/		/		/		
17	Se ha previsto de medios de comunicación para recoger denuncias y quejas al público	/		/		/		
18	Existen en la I.E. medios de comunicación: páginas web, blogs, informativos u otros, para difundir sus actividades y acciones respondiendo a sus expectativas.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Eliana Costañeda Nunez 17 de Enero del 2015
DNI: 08.10.45.62

Especialidad del evaluador: Ps. Terapias educativas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Eliana S. Costañeda Nunez
MAG. EN GESTIÓN EDUCACIONAL

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMAGEN INSTITUCIONAL

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 PRESTIGIO INSTITUCIONAL							
1	Las relaciones humanas internas de la I.E. propician el respeto y el prestigio institucional	/		/		/		
2	Las relaciones entre los miembros de la I.E. y la sociedad propician el respeto y el prestigio institucional	/		/		/		
3	La I.E. tiene una buena imagen y prestigio ganado en la comunidad	/		/		/		
4	Existen conflictos internos que han deteriorado la imagen de la institución.	/		/		/		
5	Existe falta de identidad e integración entre los directivos y docentes que perjudican el prestigio de la I.E.	/		/		/		
6	Los docentes y el personal administrativo se preocupan por mantener y mejorar el prestigio de la institución.	/		/		/		
7	Los docentes y alumnos cumplen sus funciones a fin de mejorar el prestigio de la I.E.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 RECONOCIMIENTO DE LA SOCIEDAD							
8	Es de su conocimiento las actividades que realiza la I.E. con participación de la sociedad.	/		/		/		
9	Es de su conocimiento la existencia de convenios que tiene la I.E. con participación de la sociedad.	/		/		/		
10	Son eficientes las actividades y acciones que realiza la I.E. hacia la comunidad.	/		/		/		
11	Son publicadas y conocidas las actividades que realiza la I.E. con la sociedad de manera oportuna.	/		/		/		
12	El potencial que tiene la I.E. contribuye al desarrollo comunal.	/		/		/		
13	Los servicios educativos de la I.E. tienen una buena demanda para mejorar las metas de atención.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 SATISFACCION DEL PUBLICO							
14	El personal administrativo muestra respeto y comprensión por las diversas opiniones que se dan en función a su trabajo.	/		/		/		
15	Los docentes practican normas de cortesía frente al público.	/		/		/		
16	La orientación que brinda el personal administrativo al público externo es correcta.	/		/		/		
17	Se ha previsto de medios de comunicación para recoger denuncias y quejas al público	/		/		/		
18	Existen en la I.E. medios de comunicación: páginas web, blogs, informativos u otros, para difundir sus actividades y acciones respondiendo a sus expectativas.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muestra validez de constructo y contenido

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

17 de Enero del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: Méndez Ilizarbe Gliria Susana DNI: 07059554

Especialidad del evaluador: Prof. CCNN, Diseño y Desarrollo de Tesis - Mg Gerencia Educativa - Dra en Educación


Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión